

The copyright © of this thesis belongs to its rightful author and/or other copyright owner. Copies can be accessed and downloaded for non-commercial or learning purposes without any charge and permission. The thesis cannot be reproduced or quoted as a whole without the permission from its rightful owner. No alteration or changes in format is allowed without permission from its rightful owner.



**MODEL BERSTRUKTUR DALAM HUBUNGAN SOKONGAN  
SOSIAL, KOMPETENSI KOMUNIKASI DAN PENGURUSAN  
TANGGAPAN DENGAN KESEJAHTERAAN PSIKOLOGI  
MANGSA BANJIR**



**IJAZAH DOKTOR FALSAFAH  
UNIVERSITI UTARA MALAYSIA  
2020**



Awang Had Salleh  
Graduate School  
of Arts And Sciences

Universiti Utara Malaysia

**PERAKUAN KERJA TESIS / DISERTASI**  
(Certification of thesis / dissertation)

Kami, yang bertandatangan, memperakukan bahawa  
(We, the undersigned, certify that)

**NUR HAFFIZA RAHAMAN**

calon untuk Ijazah  
(candidate for the degree of)

**PhD**

telah mengemukakan tesis / disertasi yang bertajuk:  
(has presented his/her thesis / dissertation of the following title):

**"MODEL BERSTRUKTUR DALAM HUBUNGAN SOKONGAN SOSIAL, KOMPETENSI KOMUNIKASI DAN  
PENGURUSAN TANGGAPAN DENGAN KESEJAHTERAAN PSIKOLOGI MANGSA BANJIR"**

seperti yang tercatat di muka surat tajuk dan kulit tesis / disertasi.  
(as it appears on the title page and front cover of the thesis / dissertation).

Bahawa tesis/disertasi tersebut boleh diterima dari segi bentuk serta kandungan dan meliputi bidang ilmu dengan memuaskan, sebagaimana yang ditunjukkan oleh calon dalam ujian lisan yang diadakan pada : **22 January 2020.**

*That the said thesis/dissertation is acceptable in form and content and displays a satisfactory knowledge of the field of study as demonstrated by the candidate through an oral examination held on:*  
**January 22, 2020.**

Pengerusi Viva:  
(Chairman for VIVA)

**Assoc. Prof. Dr. Bahtiar Mohamad**

Tandatangan:  
(Signature)

Pemeriksa Luar:  
(External Examiner)

**Prof. Dr. Mohd Yahya Mohamed Ariffin**

Tandatangan:  
(Signature)

Pemeriksa Dalam:  
(Internal Examiner)

**Assoc. Prof. Dr. Haslina Halim**

Tandatangan:  
(Signature)

Nama Penyelia/Penyelia-penyelia:  
(Name of Supervisor/Supervisors)

**Prof. Dr. Che Su Mustaffa**

Tandatangan:  
(Signature)

Nama Penyelia/Penyelia-penyelia:  
(Name of Supervisor/Supervisors)

**Prof. Dr. Najib Ahmad Marzuki**

Tandatangan:  
(Signature)

Tarikh:  
(Date) **January 22, 2020**

## **Kebenaran Mengguna**

Tesis ini dikemukakan sebagai memenuhi sebahagian daripada keperluan pengijazahan Doktor Falsafah di Universiti Utara Malaysia. Saya bersetuju membenarkan pihak perpustakaan universiti mempamerkan sebagai bahan rujukan umum. Saya juga bersetuju bahawa sebarang bentuk salinan sama ada secara keseluruhan atau sebahagian daripada tesis ini untuk tujuan akademik adalah dibenarkan dengan kebenaran penyelia tesis atau Dekan Awang Had Salleh Graduate School of Arts and Sciences. Sebarang bentuk salinan dan cetakan bagi tujuan komersial adalah dilarang sama sekali tanpa kebenaran bertulis daripada penulis. Pernyataan rujukan kepada penulis dan Universiti Utara Malaysia perlulah dinyatakan jika terdapat sebarang rujukan ke atas tesis ini. Kebenaran untuk menyalin dan menggunakan tesis sarjana ini sama ada secara keseluruhan ataupun sebahagian daripadanya hendaklah dipohon melalui:



Dekan Awang Had Salleh Graduate School of Arts and Sciences  
UUM College of Arts and Sciences  
Universiti Utara Malaysia  
06010 Sintok Kedah

## Abstrak

Kajian mengenai aspek sokongan sosial, kompetensi komunikasi, pengurusan tanggapan dan kesejahteraan psikologi dalam kalangan mangsa bencana sememangnya telah lama menjadi perhatian para penyelidik Barat. Namun, kajian berkenaan kesan pemboleh ubah ini dalam konteks bencana terutamanya bencana banjir di Malaysia masih kurang dilaksanakan. Selain itu, beberapa isu yang berkaitan dengan aspek demografi seperti jantina dan pendapatan juga dilihat kurang disentuh oleh penyelidik di Malaysia terutamanya dalam konteks kajian banjir. Oleh itu, kajian ini bertujuan untuk mengenal pasti pengaruh sokongan sosial, kompetensi komunikasi dan pengurusan tanggapan terhadap aspek kesejahteraan psikologi mangsa banjir. Selain itu, kajian ini juga turut mengkaji sama ada faktor demografi seperti jantina dan pendapatan berpotensi untuk bertindak sebagai penyederhana terhadap hubungan antara pemboleh ubah yang dikaji. Kajian ini menggunakan kaedah kuantitatif bagi tujuan pengumpulan data. Sebanyak 300 borang soal selidik telah diedarkan kepada mangsa banjir di daerah Kemaman, Terengganu. Kaedah analisis Punca Kuasa Dua Separa – Model Persamaan Struktur (PLS-SEM) digunakan untuk menguji hipotesis kajian. Hasil kajian menunjukkan ketiga-tiga pemboleh ubah iaitu sokongan sosial, kompetensi komunikasi dan pengurusan tanggapan memberi kesan yang signifikan dalam mempengaruhi kesejahteraan psikologi mangsa banjir. Selain itu, hasil kajian juga mendapati bahawa faktor jantina bukanlah penyederhana bagi hubungan antara ketiga-tiga pemboleh ubah dengan kesejahteraan psikologi mangsa banjir. Bagi faktor pendapatan, hasil kajian menunjukkan bahawa pendapatan merupakan penyederhana bagi hubungan antara pengurusan tanggapan dengan kesejahteraan psikologi mangsa banjir. Justeru, hasil kajian ini menyimpulkan bahawa aspek sokongan sosial, kompetensi komunikasi dan pengurusan tanggapan adalah penting dan perlu diberi penekanan agar dapat meningkatkan lagi tahap kesejahteraan psikologi mangsa banjir. Kajian ini menyumbang kepada pengetahuan dalam bidang komunikasi dan pengukuhan Teori Modal Sosial.

**Kata Kunci:** Kesejahteraan psikologi, Sokongan sosial, Kompetensi komunikasi, Pengurusan tanggapan, Banjir.

## Abstract

Studies on aspects of social support, communication competency, impression management and psychological well-being among disaster victims have long been an interest of the Western researchers. However, studies on the effects of these variables in the context of disaster, especially flood disasters in Malaysia are still less focused on. In addition, several issues related to demographic aspects such as gender and income are also seen as less respected by researchers, particularly in the context of flood in Malaysia. Therefore, this study aims to identify the influence of social support, communication competency and impression management on the psychological well-being of the flood victims. In addition, this study also examines whether demographic factors such as gender and income have the potential to act as a moderator on the studied variables. Generally, this study uses quantitative methods in the process of data collection and analysis. A total of 300 questionnaires have been distributed to flood victims in the Kemaman district. Partial Least Square – Structural Equation Modelling (PLS-SEM) is used to test the hypotheses of the study. The result shows that the three variables of social support, communication competency and impression management have a significant impact in affecting the psychological well-being of the flood victims. Furthermore, the findings also revealed that the factor of gender is not a moderator between the three variables and the psychological well-being of the flood victims, in contrast of the factor of income, the result shows that the income is the moderator between the impression management and the psychological well-being of the flood victims. Hence, the findings conclude that social support, communication competency and impression management are important and should be emphasized in order to improve the psychological well-being of the flood victims. This study further explains the contributions of the study in order to improve the knowledge in the areas of communication and the strengthening of the Social Capital Theory.

**Keywords:** Psychological well-being, Social support, Communication competency, Impression management, Flood.

## Penghargaan

Alhamdulillah, terima kasih Allah atas limpah kurniaNya yang tidak terhingga sehingga dapat saya siapkan tesis ini. Setinggi ucapan terima kasih kepada penyelia saya iaitu Prof. Dr. Che Su Binti Mustaffa atas bimbingan dan nasihat yang diberikan sehingga terhasilnya tesis ini. Jasa Prof tidak dapat saya balas, hanya doa yang mampu saya titipkan. Terima kasih juga kepada bekas penyelia kedua saya iaitu Allahyarham Prof. Dr. Najib Bin Ahmad Marzuki atas segala ilmu yang pernah dicurahkan kepada saya. Semoga Allah tempatkan Prof di syurga. Al-Fatihah.

Tesis ini saya hadiahkan istimewa untuk kedua arwah ibu dan bapa iaitu Allahyarhamah Mariam binti Che Omar dan Allahyarham Ab Rahaman bin Yusoff. Saya yakin, doa ma dan abah tidak pernah putus dalam mengiringi setiap perjalanan hidup saya. Kepada suami tercinta Mohd Ridzuan Bin Mohamad Bakri, terima kasih atas segala pengorbanan dan sudi menjadi teman untuk berkongsi segala rasa dalam perjalanan menyiapkan tesis ini. Untuk anak-anak yang dikasihi Muhamad Rizqi Aysar dan Nur Rizqa Amanda, terima kasih kerana sentiasa menjadi penguat semangat ibu. Semoga kejayaan ini menjadi asas untuk anak-anak lebih berjaya di masa hadapan.

Jutaan terima kasih kepada sahabat yang sudi membantu, menjadi peneman, berkongsi rasa sedih dan gembira sepanjang tesis ini disiapkan iaitu Dr. Noor Hadzlida Binti Ayob dan Dr. Mohd Amar Bin Aziz. Terima kasih kerana sentiasa membantu dan menjadi penguat semangat agar sentiasa terus berjuang. Hanya Allah dapat membalas setiap jasa kalian.

Tidak dilupa juga kepada Kementerian Pengajian Tinggi yang menyediakan dana MyBrain dan juga dana bagi Projek LRGS (Kod S/O: 12494) serta memberi peluang untuk saya berkhidmat sebagai Pembantu Penyelidik Siswazah dalam kajian *Flood Management- Impact Reduction and Relief* seterusnya membiayai pengajian saya. Akhir kata, kepada semua yang terlibat secara langsung atau tidak langsung dalam proses menyiapkan tesis ini, jutaan terima kasih saya ucapkan.

## Senarai Isi Kandungan

<b>Kebenaran Mengguna .....</b>	<b>ii</b>
<b>Abstrak.....</b>	<b>iii</b>
<b>Abstract.....</b>	<b>iv</b>
<b>Penghargaan .....</b>	<b>v</b>
<b>Senarai Isi Kandungan .....</b>	<b>vi</b>
<b>Senarai Jadual.....</b>	<b>x</b>
<b>Senarai Rajah.....</b>	<b>xii</b>
<b>Senarai Lampiran .....</b>	<b>xiii</b>
<b>Senarai Singkatan .....</b>	<b>xiv</b>
<b>BAB SATU: PENDAHULUAN.....</b>	<b>1</b>
1.1 Latar Belakang Kajian.....	1
1.2 Pernyataan Masalah .....	4
1.3 Persoalan Kajian .....	10
1.4 Objektif Kajian .....	11
1.5 Signifikan Kajian .....	11
1.6 Skop Kajian .....	13
1.7 Definisi Konsep dan Operasional .....	14
1.7.1 Kesejahteraan Psikologi .....	14
1.7.2 Sokongan Sosial .....	15
1.7.3 Kompetensi Komunikasi .....	16
1.7.4 Pengurusan Tanggapan.....	17
1.7.5 Bencana .....	17
1.7.6 Pemberi Bantuan .....	18
1.8 Susun Atur Tesis .....	19
1.9 Kesimpulan Bab.....	20
<b>BAB DUA: ULASAN KARYA.....</b>	<b>21</b>
2.1 Pengenalan.....	21
2.2 Bencana .....	21
2.3 Kesejahteraan Psikologi .....	27
2.4 Sokongan Sosial.....	41
2.5 Kompetensi Komunikasi .....	47



2.6 Pengurusan Tindakan	56
2.6.1 Taktik Pengurusan Tindakan	62
2.7 Perbezaan Kesejahteraan Psikologi Berdasarkan Jantina dan Pendapatan	65
2.8 Hubungan antara Pemboleh Ubah Kajian	71
2.8.1 Hubungan Sokongan Sosial dengan Kesejahteraan Psikologi	72
2.8.2 Hubungan Kompetensi Komunikasi dengan Kesejahteraan Psikologi	76
2.8.3 Hubungan Pengurusan Tindakan dengan Kesejahteraan Psikologi	79
2.9 Jantina Sebagai Faktor Penyederhana	82
2.10 Pendapatan Sebagai Faktor Penyederhana	86
2.12 Kerangka Konsep	98
2.11 Teori	87
2.11.1 Teori Modal Sosial	87
2.12 Kesimpulan Bab	101
<b>BAB TIGA: KAEDAH KAJIAN</b>	<b>105</b>
3.1 Pengenalan	105
3.2 Reka Bentuk Kajian	105
3.3 Kawasan Kajian	108
3.4 Populasi Kajian	111
3.5 Persampelan	112
3.5.1 Penentuan Persampelan Kajian	112
3.5.2 Prosedur Persampelan	115
3.6 Instrumen Kajian	118
3.6.1 Terjemahan Soal Selidik ( <i>Backtranslation</i> )	122
3.6.2 Kesahan dan Kebolehpercayaan Instrumen	123
3.7 Ujian Rintis	129
3.8 Analisis Data	130
3.9 Kesimpulan Bab	136
<b>BAB EMPAT: HASIL KAJIAN</b>	<b>137</b>
4.1 Pengenalan	137
4.2 Kadar Pulangan Soal Selidik	137
4.2.1 Pengurusan Data Tidak Lengkap	139
4.2.2 Pensisih	139
4.2.3 Ujian Normaliti	145

4.2.4 Kelinearan.....	148
4.2.5 Homosedastik ( <i>Homoscedasticity</i> ).....	149
4.2.6 Multikolineariti .....	151
4.3 Analisis Deskriptif .....	153
4.4 Hasil Analisis Ujian- <i>t</i> dan ANOVA Sehala .....	159
4.4.1 Analisis Ujian- <i>t</i> Berdasarkan Jantina .....	160
4.4.2 Analisis ANOVA Sehala .....	162
4.5 Analisis Korelasi.....	164
4.6 Analisis PLS-SEM.....	170
4.6.1 Pengujian Model Pengukuran .....	173
4.6.1.1 Analisis Model Pengukuran Reflektif .....	173
4.6.1.2 Analisis Model Pengukuran Formatif .....	184
4.6.2 Pengujian Model Struktural .....	189
4.6.3 Analisis Pemboleh Ubah Penyederhana .....	199
4.6.3.1 Analisis Jantina Selaku Pemboleh Ubah Penyederhana.....	199
4.6.3.2 Analisis Pemboleh Ubah Penyederhana Pendapatan .....	206
4.7 Kesimpulan Bab.....	211
<b>BAB LIMA: PERBINCANGAN DAN RUMUSAN .....</b>	<b>213</b>
5.1 Pengenalan.....	213
5.2 Ringkasan Kajian.....	213
5.3 Perbezaan Kesejahteraan Psikologi Mangsa Banjir .....	216
5.4 Hubungan Antara Pemboleh Ubah .....	217
5.4.1 Hubungan Antara Sokongan Sosial dengan Kesejahteraan Psikologi Mangsa Banjir.....	217
5.4.2 Hubungan Antara Kompetensi Komunikasi dengan Kesejahteraan Psikologi Mangsa Banjir .....	218
5.4.3 Hubungan Antara Pengurusan Tanggapan dengan Kesejahteraan Psikologi Mangsa Banjir .....	219
5.5 Peranan Faktor Peramal.....	220
5.6 Faktor Jantina dan Pendapatan sebagai Penyederhana .....	223
5.7 Rumusan Kajian.....	225
5.8 Implikasi Kajian.....	226
5.8.1 Implikasi Teoritikal .....	226
5.8.2 Implikasi kepada Pengurusan Komunikasi.....	228

5.9 Sumbangan Kajian .....	229
5.10 Limitasi dan Cadangan .....	230
5.11 Kesimpulan Bab .....	232
<b>RUJUKAN .....</b>	<b>233</b>
<b>LAMPIRAN 1 .....</b>	<b>268</b>
<b>LAMPIRAN 2 .....</b>	<b>284</b>
<b>LAMPIRAN 3 .....</b>	<b>300</b>
<b>LAMPIRAN 4 .....</b>	<b>301</b>
<b>LAMPIRAN 5 .....</b>	<b>302</b>
<b>LAMPIRAN 6 .....</b>	<b>303</b>



## Senarai Jadual

Jadual 3.1	Statistik pemindahan mangsa banjir ke pusat pemindahan di daerah Kemaman.....	109
Jadual 3.2	Penentuan saiz sampel Cohen.....	113
Jadual 3.3	Demografi pakar penilai.....	126
Jadual 3.4	Pra-uji kebolehpercayaan instrumen kajian.....	130
Jadual 3.5	Analisis bagi setiap objektif kajian.....	134
Jadual 4.1	Kadar pulangan soal selidik.....	138
Jadual 4.2	Nilai kepencongan ( <i>Skewness</i> ) dan keruncingan ( <i>Kurtosis</i> ).....	147
Jadual 4.3	Ujian sisihan kelinearan data.....	149
Jadual 4.4	Nilai VIF dan ujian <i>tolerance</i> .....	151
Jadual 4.5	Profil responden kajian.....	156
Jadual 4.6	Analisis deskriptif setiap pemboleh ubah.....	158
Jadual 4.7	Analisis ujian-t berdasarkan faktor jantina.....	161
Jadual 4.8	Analisis deskriptif kesejahteraan psikologi berdasarkan tingkat pendapatan.....	162
Jadual 4.9	Analisis ANOVA sehalu bagi faktor pendapatan.....	163
Jadual 4.10	Analisis Post Hoc Tukey HSD bagi faktor pendapatan.....	163
Jadual 4.11	Hasil analisis korelasi antara dimensi-dimensikajian.....	167
Jadual 4.12	Hasil analisis korelasi berdasarkan pemboleh ubahkajian.....	169
Jadual 4.13	Statistik kolineariti (VIF) konstruk peringkat pertama.....	186
Jadual 4.14	Signifikan pemberat faktor dan relevan muatan faktor.....	188
Jadual 4.15	Analisis statistik VIF konstruk peringkat kedua.....	191
Jadual 4.16	Hasil ujian signifikan pekali laluan model struktural.....	192
Jadual 4.17	Nilai kadar anggaran minimum pekali penentuan ( $R^2$ ).....	196

Jadual 4.18	Nilai kekuatan ramalan dan relevan ramalan model.....	198
Jadual 4.19	Analisis MICOM peringkat kedua.....	201
Jadual 4.20	Analisis MICOM peringkat ketiga A (Kesamaan nilai min komposit).....	202
Jadual 4.21	Analisis MICOM peringkat ketiga B (Kesamaan nilai varian komposit).....	202
Jadual 4.22	Hasil analisis PLS-MGA bagi pemboleh ubah penyederhana jantina.....	205
Jadual 4.23	Hasil analisis interaksi pemboleh ubah penyederhana pendapatan.....	209



## Senarai Rajah

Rajah 2.1	Kerangka konsep kajian.....	100
Rajah 3.1	Penentuan saiz sampel menggunakan perisian G*Power.....	114
Rajah 3.2	Prosedur persampelan kawasan berisiko banjir di Daerah Kemaman.....	117
Rajah 3.3	Proses penambahan item.....	129
Rajah 4.1	Analisis <i>boxplot</i> sebelum dan selepas penyingkiran pensisih.....	142
Rajah 4.2	Analisis pensisih multivariat menerusi <i>Cook's Distance</i> .....	144
Rajah 4.3	Carta alir proses mengendalikan pensisih.....	145
Rajah 4.4	Graf <i>scatterplot</i> bagi analisis homoskedastik.....	150
Rajah 4.5	Perbezaan kesejahteraan psikologi berdasarkan faktor jantina....	160
Rajah 4.6	Proses analisis PLS-SEM.....	172
Rajah 4.7	Analisis PLS algoritma bagi pengujian model pengukuran reflektif.....	183
Rajah 4.8	Analisis kelewahan keempat-empat pemboleh ubah kajian.....	185
Rajah 4.9	Hasil analisis <i>bootstrap</i> model struktural.....	192
Rajah 4.10	Nilai pekali penentuan $R^2$ dan saiz kesan $f^2$ .....	195
Rajah 4.11	Analisis <i>bootstrap</i> bagi kumpulan jantina lelaki dan perempuan.....	204
Rajah 4.12	Analisis <i>bootstrappemboleh ubah penyederhana</i> pendapatan.....	208
Rajah 4.13	Graf analisis pemboleh ubah penyederhana pendapatan.....	210

## Senarai Lampiran

Lampiran 1	Soal selidik kajian.....	268
Lampiran 2	Penstrukturan semula item-item ke dalam konteks kajian.....	284
Lampiran 3	Isu kesahan diskriminan bagi kompetensi komunikasi dan kesejahteraan psikologi.....	300
Lampiran 4	Isu muatan silang antara item kompetensi komunikasi dan kesejahteraan psikologi.....	301
Lampiran 5	Nilai muatan faktor, konsistensi dalaman dan kesahan memusat.....	302
Lampiran 6	Kesahan diskriminan berdasarkan nisbah HTMT.....	303



**UUM**  
Universiti Utara Malaysia

## Senarai Singkatan

AVE	<i>Average Variance Extracted</i>
CB	<i>Covariance-based</i>
CB-SEM	<i>Covariance-based Structural Equation Modelling</i>
DMRC	<i>Disaster Management and Relief Committee</i>
EM-DAT	<i>Emergency Events Data Based</i>
FEMA	<i>Federal Emergency Management Agency</i>
HTMT	<i>Heterotrait-monotrait Ratio</i>
JBPM	Jabatan Bomba dan Penyelamat
JKM	Jabatan Kebajikan Masyarakat
JKR	Jabatan Kerja Raya
JPS	Jabatan Pengairan dan Saliran
KKM	Kementerian Kesihatan Malaysia
MICOM	<i>Measurement Invariance of Composite Model</i>
MKN	Majlis Keselamatan Negara
NADMA	<i>National Disaster Management Agency</i>
PDPT	Pejabat Daerah Padang Terap
PDRM	Polis Diraja Malaysia
PLS	<i>Partial Least Square</i>
PLS-MGA	<i>Partial Least Square Multi-group Analysis</i>
PLS-SEM	<i>Partial Least Square Structural Equation Modelling</i>
SEM	<i>Structural Equation Modelling</i>
SMMTC	<i>School of Multimedia and Technology Communication</i>
UUM	Universiti Utara Malaysia



VIF	<i>Variance Inflation Factor</i>
WHO	<i>World Health Organization</i>



# **BAB SATU**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang Kajian**

Kesejahteraan psikologi secara umumnya merupakan penilaian terhadap kebahagiaan dan kesihatan mental dalam kehidupan. Secara khususnya, kesejahteraan psikologi merupakan pencapaian tahap kesihatan mental yang baik dimana individu dapat mengatasi tekanan dalam kehidupan, menyedari akan potensi diri sendiri, dapat memberi sumbangan dalam masyarakat serta berkemampuan untuk bekerja secara produktif dan menjalani kehidupan yang normal (World Health Organization, 2014). Kementerian Kesihatan Malaysia (2018) pula menyatakan kesejahteraan psikologi adalah keupayaan individu untuk menyesuaikan diri dalam pelbagai tekanan dan tuntutan kehidupan dan berupaya untuk berkomunikasi secara sihat dalam masyarakat. Secara jelas, kesejahteraan psikologi secara holistik merangkumi keseluruhan keupayaan emosi individu untuk mencapai tahap kesihatan mental yang optimum agar dapat menangani tekanan dan menjadi lebih positif dalam menjalani kehidupan.

Seterusnya, perbincangan berkaitan kesejahteraan psikologi semakin diberi penekanan oleh pelbagai pihak secara global pada masa kini. Aspek kesihatan kesejahteraan psikologi semakin diberi perhatian apabila WHO menjalankan kempen kesihatan '*Health for All in the 21<sup>st</sup> Century*' yang berfokuskan matlamat kesaksamaan pencapaian kesihatan psikologi yang baik dalam diri setiap individu tanpa mengambil kira perbezaan jantina, agama, bangsa serta taraf pendidikan (O'Mullane, 2013; World Health Organization, 1997). Sejak itu, pelbagai kajian berkaitan kesejahteraan psikologi semakin giat dijalankan dan menjadi perdebatan

yang hangat dalam dasar awam, ekonomi dan sosial untuk mencari faktor yang kukuh dalam meningkatkan kesejahteraan psikologi masyarakat (Steptoe et al., 2015).

Namun, sehingga kini isu terhadap peningkatan dan penurunan kesejahteraan psikologi masih tidak dapat diselesaikan. Hal ini kerana secara dasarnya seseorang individu tidak mampu untuk mempunyai kesejahteraan psikologi yang baik pada setiap masa dan kesejahteraan psikologi individu bergantung kepada beberapa faktor seperti faktor sosial, persekitaran dan sebagainya (Firdaus, 2013). Justeru, isu berkaitan penurunan kesejahteraan psikologi merupakan topik yang sentiasa relevan untuk dikaji bagi mengenal pasti faktor-faktor yang mempunyai hubungan dengan kesejahteraan psikologi terutama dalam kalangan mangsa bencana.

Lantaran daripada perkembangan kajian berkaitan dengan kesejahteraan psikologi, kajian lepas melaporkan bahawa kesejahteraan psikologi telah dikenal pasti sebagai faktor yang memberi kesan terhadap individu dan global (Nor Ezdianie, 2007; Raj et al., 2017; Saegert & Carpiano, 2017; Shakespeare-Finch & Green, 2013; Tunstall et al., 2006). Namun, masih kurang kajian yang dilakukan dalam mengenal pasti faktor-faktor yang memberi kesan terhadap kesejahteraan psikologi individu (Steger, 2017). Selain itu, Vardoulakis et al. (2015) mendapati kajian penyelidikan lepas berkenaan kesejahteraan psikologi lebih tertumpu kepada pendekatan melalui kaedah kualitatif, namun dapatan kajian masih kurang jelas. Menyedari akan hakikat tersebut, kajian ini dilakukan dengan mengaplikasikan kaedah kuantitatif bagi mengisi jurang yang telah dibincangkan.

Selain itu, perkembangan dalam kajian kesejahteraan psikologi menunjukkan terdapat beberapa faktor yang mempunyai hubungan dengan kesejahteraan psikologi. Antara faktor yang memberi kesan terhadap kesejahteraan psikologi individu ialah sokongan sosial (Goldmann & Galea, 2014; Kaniasty, 2012; Noremy et al., 2017; Rabiei et al., 2014; Tayebbeh et al., 2017). Selain itu, kompetensi komunikasi juga dilihat mempunyai hubungan dengan kesejahteraan psikologi (Çetin et al., 2012; Che Su et al., 2018; Palttala et al., 2012; Wright et al., 2010).

Manakala faktor pengurusan tanggapan juga dikenal pasti mempunyai hubungan yang positif dengan kesejahteraan psikologi (Che Su et al., 2014; Conway et al., 2015; Nur Haffiza et al., 2013; Tramontin & Peters, 2008). Walau bagaimanapun, faktor-faktor tersebut masih belum dibuktikan secara bersepadu dan penelitian lanjut perlu dilakukan agar menjadi penambahan penting dalam kajian berkaitan kesejahteraan psikologi yang semakin berkembang (Badi'ah et al., 2010; Diener et al., 2017; Laajalahti et al., 2016; Nurullah, 2012).

Ekoran dari itu, kajian lepas di Malaysia telah merungkaikan bahawa fenomena banjir menjadi antara penyumbang kepada peningkatan jumlah peratusan mangsa yang mengalami gangguan psikologi. Nur Haffiza et al. (2013) menyatakan individu yang terdedah dengan bencana banjir cenderung untuk mengalami masalah kesejahteraan psikologi seperti tekanan dan kemurungan. Selari dengan itu, Kementerian Kesihatan Malaysia (KKM) turut melaporkan bahawa mangsa banjir telah mengalami masalah kesejahteraan psikologi yang membimbangkan iaitu tekanan dan trauma yang berpanjangan serta memerlukan kerjasama dari pelbagai pihak untuk menangani masalah tersebut (Kementerian Kesihatan Malaysia, 2018).

Oleh yang demikian, aspek kesejahteraan psikologi dalam kalangan mangsa banjir merupakan permasalahan yang wajar dibincangkan dari semasa ke semasa kerana menurut Najib et al. (2015), kejadian banjir bukan sahaja memberi impak kepada negara, malah menyumbang kepada kadar penurunan tahap kesejahteraan psikologi mangsa yang terkesan dengan bencana banjir. Permasalahan yang membawa kepada keperluan kajian ini diperincikan di bahagian seterusnya.

## **1.2 Pernyataan Masalah**

Masyarakat hari ini semakin didedahkan dengan konsep dan kepentingan kesejahteraan psikologi. Pelbagai inisiatif dilakukan oleh agensi kerajaan dan bukan kerajaan dalam mempromosikan kesedaran tentang kepentingan kesejahteraan psikologi dan menyediakan perkhidmatan sokongan bagi golongan yang memerlukan. Namun di sebalik usaha dalam mencapai tahap kesejahteraan psikologi positif yang giat dijalankan oleh pelbagai pihak, tidak dapat dinafikan bahawa terdapat juga isu-isu berkaitan kesejahteraan psikologi yang tercetus akibat peristiwa-peristiwa negatif yang menyebabkan individu dan masyarakat mengalami tekanan seperti menjadi mangsa bencana dan berpindah dari satu kawasan ke kawasan yang baru (Jackson et al., 2010). Individu yang melalui peristiwa buruk dalam hidup cenderung untuk mengalami gejala psikologi yang negatif dan memerlukan bantuan untuk meningkatkan tahap kesejahteraan psikologi mereka (Kaniasty, 2012).

Permasalahan berkaitan kesejahteraan psikologi ini bukanlah satu perkara yang boleh dipandang remeh oleh masyarakat atau individu kerana ia akan membawa kepada pelbagai masalah lain yang lebih serius seperti kehilangan nyawa (Merrick et al., 2017). Laporan yang dikeluarkan oleh World Health Organization (2017)

menunjukkan gangguan kesejahteraan psikologi menyebabkan satu kes kematian akibat bunuh diri dilaporkan dalam setiap 40 saat di seluruh dunia. Permasalahan ini dijangka berpunca daripada kurangnya pengetahuan dan kesedaran dalam kalangan masyarakat walaupun pelbagai pendedahan berkaitan kesejahteraan psikologi sering diuar-uarkan oleh pelbagai pihak.

Walaupun Malaysia semakin berkembang dan sedang menuju status negara maju, namun masalah gangguan kesejahteraan psikologi dalam kalangan rakyat Malaysia semakin bertambah dan menjadi serius seiring dengan pembangunan dan kemajuan negara. Hal ini berasaskan kepada statistik yang dikeluarkan oleh Persatuan Psikiatri Malaysia yang menunjukkan bahawa sebanyak 11 peratus atau 2.6 juta rakyat Malaysia mengalami gangguan kesejahteraan psikologi seperti tekanan, kemurungan dan juga trauma disebabkan pelbagai peristiwa yang berlaku dalam kehidupan mereka (Malaysian Psychiatric Association, 2010). Oleh itu, berdasarkan permasalahan yang dikemukakan, dilihat terdapat keperluan kajian yang intensif bagi menangani isu kesejahteraan psikologi yang semakin membimbangkan ini. Selain itu, intervensi dari kajian-kajian yang berdasarkan bukti yang kukuh akan memberi nafas baru dalam usaha mencapai kesejahteraan mental rakyat Malaysia (Mansor, 2019).

Ekoran dari permasalahan yang membimbangkan tersebut, kajian-kajian berkenaan kesejahteraan psikologi di Malaysia semakin giat diterokai oleh para penyelidik dalam pelbagai konteks termasuklah konteks penjawat awam, pelajar, mangsa rogol, dan keibubapaan (Amran et al., 2014; Asmawati et al., 2015; Nor Ezdanie, 2007; Ruziati et al., 2018). Namun, hasil dari ulasan karya kajian lepas mendapati masih

kurang kajian yang dijalankan berkenaan kesejahteraan psikologi dalam konteks bencana banjir, sedangkan kejadian banjir merupakan penyumbang kepada jumlah rakyat Malaysia yang mengalami gangguan kesejahteraan psikologi (Othman et al., 2016). Permasalahan yang dikemukakan ini selari dengan kenyataan Badi'ah et al. (2010) bahawa kajian berkenaan kesejahteraan psikologi mangsa banjir di Malaysia masih kurang mendapat perhatian para penyelidik sedangkan bencana banjir merupakan peristiwa negatif yang menjadi penyumbang kepada kadar peratusan peningkatan gangguan kesejahteraan psikologi dalam kalangan rakyat Malaysia. Lantaran itu, didapati keperluan yang mendesak bagi melakukan kajian kesejahteraan psikologi dalam konteks banjir lantaran fenomena ini adalah berterusan dan mempunyai implikasi yang besar terutamanya kepada rakyat dan negara. Keperluan ini juga selaras dengan pandangan Liddell dan Ferreira (2019) yang menyatakan kajian lanjut diperlukan agar faktor-faktor yang melindungi kesejahteraan psikologi mangsa akibat bencana dikenal pasti.

Antara faktor yang dikenal pasti oleh penyelidik luar negara yang mempunyai hubungan dengan kesejahteraan psikologi mangsa banjir ialah sokongan sosial (Banks & Weems, 2014; Sippel et al., 2015). Namun begitu, terdapat jurang kajian berkaitan aspek sokongan sosial di mana penerapan aspek sokongan sosial dalam kalangan mangsa banjir masih kurang dilaksanakan dari sudut penelitian-penelitian secara empirik (Badi'ah et al., 2010). Tambahan pula, walaupun terdapat kajian lepas telah mengkaji faktor sokongan sosial, namun kajian-kajian tersebut dijalankan dalam konteks dan kawasan yang berbeza dari kajian ini seperti warga tua, mangsa rogol dan juga pelajar di institusi pengajian tinggi. Hal ini telah menyebabkan penjelasan hubungan antara sokongan sosial dengan kesejahteraan psikologi mangsa

banjir kekal terhad. Oleh itu, aplikasi sokongan sosial dalam kajian ini adalah untuk mengisi kelompangan tersebut bagi tujuan menambah kajian yang komprehensif untuk menjelaskan hubungan sokongan sosial dengan kesejahteraan psikologi dalam konteks banjir di Malaysia.

Seterusnya, kelemahan dari segi kompetensi berkomunikasi para pemberi bantuan juga menjadi punca mangsa banjir mengalami gangguan psikologi (Che Su et al., 2018; Nurul' Ain & Aniza, 2017). Walau bagaimanapun, hasil penelitian terhadap kajian kompetensi komunikasi dalam konteks bencana lebih terarah untuk melihat kompetensi komunikasi dari pandangan pihak pengurusan bantuan, maka hal ini menyebabkan penilaian kompetensi komunikasi dari perspektif mangsa banjir terhadap pemberi bantuan tidak diketahui. Hasil penelitian terhadap kajian lepas menunjukkan kajian berkenaan kompetensi komunikasi masih kurang dilakukan dalam konteks bencana di Malaysia. Oleh itu, kajian ini dilakukan untuk menjawab kepada keperluan dalam meneliti faktor kompetensi komunikasi sebagai faktor yang penting kepada kesejahteraan psikologi mangsa banjir dan seterusnya mengisi jurang pengetahuan yang memerlukan kajian sebegini dilakukan.

Selain itu, permasalahan dari sudut gangguan kesejahteraan psikologi ketika banjir ini dijangka berpunca daripada kurangnya perhatian terhadap aspek komunikasi dalam pengurusan banjir. Hal ini dijelaskan oleh Laajalahti et al. (2016) bahawa semasa bencana, aspek komunikasi dari pemberi bantuan kurang diberi perhatian oleh pihak pengurusan bencana, dan perkara ini menyebabkan kesukaran untuk pihak pengurusan mencapai objektif yang diinginkan iaitu untuk meningkatkan kesejahteraan psikologi mangsa secara efektif. Kesan aspek komunikasi terhadap kesejahteraan



psikologi ini dibuktikan berdasarkan kepada kajian yang dilaksanakan oleh Che Su et al. (2018) yang menunjukkan aspek komunikasi sangat penting dalam budaya masyarakat Melayu di Malaysia, di mana kesan komunikasi akan membentuk kepada penyatuan, sikap hormat-menghormati, mengambil berat dan seterusnya kualiti komunikasi ini mampu meningkatkan kesejahteraan psikologi mangsa banjir.

Selain itu berdasarkan ulasan karya kajian lepas, pengurusan tanggapan dikenal pasti sebagai faktor yang berkaitan dengan kesejahteraan psikologi. Namun faktor ini masih kurang diaplikasikan dalam konteks bencana banjir terutamanya dalam mengenal pasti persepsi mangsa terhadap pemberi bantuan dan perlu kajian yang lebih menyeluruh terhadap peranan pengurusan tanggapan dalam konteks banjir (Che Su et al., 2014). Kajian berkaitan persepsi pengurusan tanggapan dalam konteks mangsa banjir penting untuk mengetahui pendapat mangsa mengenai tingkah lakukaitangan pemberi bantuan dan adakah persepsi mangsa banjir terhadap pengurusan tanggapan pemberi bantuan turut mempengaruhi kesejahteraan psikologi mangsa (Westphal et al., 2012).

Kajian oleh Mohd Zulhafiz et al. (2013) mendapati bahawa terdapat kelemahan pada pengurusan tanggapan oleh pemberi bantuan di mana mangsa tidak berpuas hati dengan sikap pemberi bantuan seperti tidak mesra dan menyampaikan mesej yang tidak jelas semasa berinteraksi dengan mangsa banjir. Kesan dari fenomena ini menyebabkan pengurusan bantuan menjadi tidak sistematik dan tekanan mangsa bertambah. Walau bagaimanapun, kajian lepas berkenaan pengurusan tanggapan dengan kesejahteraan psikologi mangsa banjir di Malaysia masih terhad (Che Su et al., 2014). Lantaran itu, kajian ini dilakukan untuk mengisi keperluan yang wujud

bagi mengkaji faktor pengurusan tanggapan dalam konteks banjir berdasarkan permasalahan yang telah dikenal pasti.

Elemen seterusnya yang dikaitkan dengan kesejahteraan psikologi ialah aspek demografi seperti jantina dan pendapatan. Jika ditinjau dari aspek jantina, kajian lepas mendapati terdapat pautan antara hubungan jantina dengan kesejahteraan psikologi (Afifi, 2007; Felix et al., 2016; Juth et al., 2015; Steyn, 2010; Walsh et al., 2008). Kajian lepas melaporkan bahawa wanita mempunyai tahap tekanan dan kemurungan yang tinggi, mudah berputus asa dan memerlukan lebih sokongan dalam menghadapi bencana berbanding golongan lelaki (Bradshaw & Fordham, 2014; Danes et al., 2009; Ping et al., 2015). Namun, terdapat juga kajian yang mendapati golongan lelaki mengalami gangguan psikologi yang lebih tinggi (Oe et al., 2016).

Harville et al. (2011) mendapati kurang kajian yang meneliti peranan jantina sebagai penyederhana terutamanya dalam konteks banjir yang menyebabkan wujudnya jurang dari segi kaedah kajian dan memerlukan penelitian dari sudut ini. Selain itu, pendapatan merupakan faktor penyederhana dalam kajian kesejahteraan psikologi terhadap mangsa bencana (Van de Velde et al., 2010). Mangsa yang berpendapatan rendah mudah terdedah dengan gangguan psikologi akibat bencana (Do Yun & Waldorf, 2016). Walau bagaimanapun, terdapat kajian yang menunjukkan mangsa yang berpendapatan tinggi lebih tertekan akibat bencana (Badi'ah et al., 2010; Kahneman & Deaton, 2010; Lubna, 2017). Berdasarkan kekurangan dalam perbezaan dapatan tersebut dan keperluan untuk mengisi jurang berkaitan kaedah, kajian ini dilakukan untuk menguji peranan jantina dan pendapatan sebagai penyederhana agar dapat memberi nilai tambah kepada hasil kajian.

Secara keseluruhannya, permasalahan utama yang dikemukakan dalam kajian ini ialah berkaitan dengan kesejahteraan psikologi dalam konteks banjir. Justeru, berdasarkan kepada perbincangan terhadap faktor-faktor yang mempunyai hubungan dengan kesejahteraan psikologi yang telah dinyatakan, kajian ini bertujuan untuk mengkaji hubungan antara sokongan sosial, kompetensi komunikasi dan pengurusan tanggapan dengan kesejahteraan psikologi bagi memenuhi jurang kajian yang telah dinyatakan terutamanya dalam konteks banjir di Malaysia. Penerokaan terhadap kesejahteraan psikologi dalam kalangan mangsa banjir di Malaysia wajar dijalankan agar dapat memperlihatkan kepelbagaian hasil kesejahteraan psikologi dalam konteks yang lebih luas. Selain itu, kajian ini juga akan menjadi penambahan idea yang penting dalam perkembangan penyelidikan berkaitan kesejahteraan psikologi.

### **1.3 Persoalan Kajian**

Berdasarkan kepada permasalahan yang dibincangkan, persoalan kajian berikut dikemukakan:

1. Adakah terdapat perbezaan yang signifikan dalam aspek kesejahteraan psikologi mangsa banjir berdasarkan faktor jantina dan pendapatan mangsa banjir?
2. Adakah terdapat hubungan antara pemboleh ubah sokongan sosial, kompetensi komunikasi, pengurusan tanggapan dan juga kesejahteraan psikologi mangsa banjir?
3. Adakah sokongan sosial, kompetensi komunikasi, dan pengurusan tanggapan berperanan selaku peramal kepada kesejahteraan psikologi mangsa banjir?

4. Adakah faktor jantina dan pendapatan berperanan selaku penyederhana bagi hubungan di antara sokongan sosial, kompetensi komunikasi, pengurusan tanggapan dengan kesejahteraan psikologi mangsa banjir?

#### **1.4 Objektif Kajian**

Objektif umum kajian ini adalah untuk mengenal pasti hubungan sokongan sosial, kompetensi komunikasi, pengurusan tanggapan dengan kesejahteraan hidup mangsa banjir. Manakala objektif khusus kajian ini adalah:

1. Menenal pasti sama ada terdapat perbezaan yang signifikan dalam aspek kesejahteraan psikologi mangsa banjir berdasarkan faktor jantina dan pendapatan mangsa banjir.
2. Meneliti hubungan antara pemboleh ubah sokongan sosial, kompetensi komunikasi, pengurusan tanggapan dan juga kesejahteraan psikologi mangsa banjir.
3. Mengkaji peranan sokongan sosial, kompetensi komunikasi, dan pengurusan tanggapan selaku peramal kepada kesejahteraan psikologi mangsa banjir.
4. Menentukan sama ada faktor jantina dan pendapatan berperanan selaku penyederhana bagi hubungan di antara sokongan sosial, kompetensi komunikasi, pengurusan tanggapan dengan kesejahteraan psikologi mangsa banjir.

#### **1.5 Signifikan Kajian**

Kajian ini memberi sumbangan dalam kajian akademik dari segi penambahan kajian-kajian berkaitan dengan bidang yang dikaji. Kajian ini juga dapat menambah rujukan kepada penyelidik pada masa hadapan tentang sokongan sosial, kompetensi

komunikasi, pengurusan tanggapan dan kesejahteraan hidup mangsa banjir dalam konteks masyarakat tempatan. Melalui kajian ini juga, pembentukan pemboleh ubah yang lebih komprehensif berbanding kajian yang telah dilakukan sebelum ini dibentuk bagi mendapatkan gambaran yang lebih menyeluruh berkaitan kesejahteraan psikologi mangsa bencana.

Dari sudut teoritikal, kajian ini dapat menjadi penyumbang dalam pengukuhan andaian dalam Teori Modal Sosial. Manakala dari sudut praktikal, hasil kajian ini juga dapat menambah baik sistem penyampaian bantuan dan mengenal pasti kepentingan pemberi bantuan dalam kesejahteraan mangsa. Kajian ini juga dapat menyumbang kepada pengetahuan penjawat awam yang bekerja dalam bidang perkhidmatan mengenai pentingnya kebolehan dan pengetahuan berkomunikasi dengan baik untuk bekerja dengan orang awam khususnya mangsa banjir yang menghadapi tekanan di saat getir.

Seterusnya, kajian ini dapat memberi sumbangan berkaitan dengan polisi kepada organisasi pemberi bantuan untuk menyediakan kakitangan perkhidmatan dengan kursus serta latihan bagi meningkatkan tahap kesiapsiagaan kakitangan sebelum bencana berlaku agar para kakitangan lebih bersedia dari segi mental dan fizikal sebelum turun ke pusat pemindahan.

Hasil kajian ini juga dapat membantu pihak kerajaan meneliti dengan lebih mendalam tentang polisi dan dasar pelaksanaan bantuan kepada mangsa banjir. Kajian ini juga dapat membantu dalam mengemukakan cadangan berkaitan

perancangan dan persediaan yang lebih rapi berkenaan sokongan sosial, kompetensi komunikasi dan pengurusan tanggapan kepada agensi pemberi bantuan.

### **1.6 Skop Kajian**

Kajian ini memberi fokus kepada faktor yang mempengaruhi kesejahteraan psikologi mangsa banjir di Daerah Kemaman Terengganu. Kawasan kajian dipilih kerana Kemaman sering dilanda banjir pada setiap tahun dan telah diwartakan sebagai kawasan berisiko banjir oleh kerajaan negeri Terengganu. Hal ini berpunca daripada kedudukannya yang terletak di Lembangan Sungai Kemaman yang mempunyai ciri permukaan bumi yang rendah dan landai serta tidak mampu untuk menahan pertembungan aras air laut pasang yang tinggi. Statistik yang dikeluarkan oleh Jabatan Kebajikan Masyarakat menunjukkan mangsa banjir yang berpindah ke pusat pemindahan dari tahun 2009 hingga awal tahun 2019 tidak kurang dari 200 orang mangsa. Dengan itu, keputusan kajian ini hanya boleh digeneralisasikan kepada mangsa banjir di kawasan lain yang mempunyai ciri yang sama dengan lokasi kajian.

Selain itu, kajian ini melibatkan persepsi mangsa banjir terhadap hanya sebuah organisasi pemberi bantuan sahaja iaitu dari Jabatan Kebajikan Masyarakat (JKM). Pemilihan JKM sebagai organisasi pemberi bantuan dalam kajian ini adalah kerana JKM merupakan salah satu badan kerajaan yang menjadi anggota penting dalam Jawatankuasa Pengurusan Bencana Negara (NADMA) dan bertanggungjawab dalam memberi bantuan kesejahteraan kepada mangsa bencana di peringkat negeri. Tugas-tugas khusus JKM semasa adalah seperti yang telah digariskan dalam Arahan Majlis Keselamatan Negara 2.0 iaitu menyedia dan menyelenggarakan pusat pemindahan, membuat persediaan dan mengedarkan bantuan makanan serta keperluan mangsa

banjir, menjalankan pendaftaran untuk tujuan pemulihan semula mangsa bencana serta memberi bimbingan, nasihat dan kaunseling kepada mangsa-mangsa. Oleh itu, kajian ini memfokuskan kepada sokongan sosial, kompetensi komunikasi dan pengurusan tanggapan yang digunakan oleh kakitangan JKM sebagai pemberi bantuan di pusat pemindahan. Sehubungan itu hasil kajian ini tidak memerihalkan semua organisasi pemberi bantuan yang terlibat dalam membantu mangsa banjir.

### **1.7 Definisi Konsep**

Bahagian ini membincangkan berkenaan definisi konsep dan operasional berkaitan konsep-konsep utama dalam kajian ini. Antara konsep utama yang diperbincangkan ialah konsep kesejahteraan psikologi, sokongan sosial, kompetensi komunikasi dan pengurusan tanggapan. Kesemua konsep-konsep ini dioperasionalkan dalam konteks kajian banjir di Malaysia.

#### **1.7.1 Kesejahteraan Psikologi**

Ryff (1989) menjelaskan konsep kesejahteraan psikologi sebagai kepuasan hidup bersama dengan kegembiraan dalam memberi makna terhadap kesejahteraan psikologi yang baik. Individu yang mempunyai kesejahteraan psikologi yang baik adalah individu yang merasa puas dengan hidupnya, mempunyai emosi yang positif, mampu mengharungi peristiwa buruk, memiliki hubungan yang positif dengan orang lain, mampu menentukan nasibnya sendiri tanpa bergantung dengan orang lain dan mampu merubah diri ke arah yang lebih positif (Ryff, 1989).

Ryff (1989) juga menyatakan terdapat enam dimensi yang membentuk kesejahteraan psikologi individu iaitu penerimaan diri, hubungan positif dengan orang lain,

autonomi, penguasaan lingkungan, tujuan hidup dan juga pertumbuhan peribadi. Dimensi ini dianggap sebagai pengukuran kesejahteraan psikologi positif yang terbaik disebabkan berkonsep multidimensi dan pelbagai versi telah digunakan secara meluas dalam pelbagai bidang kajian (Abbott et al., 2010; Conway & MacLeod, 2002).

### **1.7.2 Sokongan Sosial**

Sokongan sosial merujuk kepada pertukaran sumber antara dua atau lebih individu iaitu pemberi atau penerima yang bertujuan untuk meningkatkan kesejahteraan penerima seperti kesamarataan maklumat yang disampaikan kepada seseorang agar mereka rasa dijaga, disayangi, dihormati dan juga berasa mereka juga sebahagian dari ahli komuniti yang menjadi rangkaian tanggungjawab bersama (Cobb, 1976; Shumaker & Brownell, 1984).

Zimet et al. (1988) pula menyatakan sokongan sosial pula dibahagikan kepada tiga dimensi iaitu sokongan keluarga, sokongan rakan dan juga sokongan kumpulan signifikan. Kumpulan signifikan ialah individu atau kumpulan yang telah memberi kesan dalam hidup seseorang dari sumber yang mempunyai hubungan secara langsung sumber pemberi sokongan yang tidak mempunyai hubungan secara langsung dengan penerima sokongan (Andersen et al., 2002). Selari dengan itu, Wahlström et al. (2008) telah membahagikan sokongan sosial kepada dua kategori iaitu sokongan peribadi dan sokongan rasmi. Sokongan peribadi terbahagi kepada sokongan keluarga, sokongan rakan dan sokongan jiran. Manakala kategori kedua pula ialah sokongan rasmi dari badan profesional seperti sokongan dari agensi kesihatan, perkhidmatan psikologi dan juga agensi insurans.



### **1.7.3 Kompetensi Komunikasi**

Kompetensi komunikasi didefinisikan sebagai keupayaan berinteraksi dengan orang lain secara tepat, jelas, komprehensif, bersepadu, berkesan, bersesuaian dan cekap (Morreale et al., 2001; Spitzberg, 1988; Spitzberg & Cupach, 1984). Walau bagaimanapun, kompetensi komunikasi juga boleh diterima sebagai tanggapan orang lain terhadap interaksi komunikasi yang berlaku (Morreale & Hackman, 1994). Tanggapan yang baik terhadap interaksi komunikasi akan wujud apabila penyampai mempunyai pengetahuan dalam memahami persekitaran komunikasi, kemahiran menyampaikan dan menerima komunikasi, motivasi menjadi penyampai komunikasi yang baik dan etika dalam berkomunikasi agar tidak menyinggung perasaan orang lain (Rosenfeld & Berko, 1990).

Secara operasinya, kajian ini mengukur persepsi terhadap kompetensi komunikasi pemberi bantuan terhadap mangsa banjir. Kompetensi komunikasi dalam kajian ini merujuk kepada keupayaan dan kemahiran pemberi bantuan dalam menyampaikan maklumat yang tepat dan jelas agar dapat memahami dan menjaga sensitiviti mangsa, mempunyai pengetahuan berkomunikasi, mampu berkomunikasi dengan baik serta bermotivasi dalam memberi nasihat yang berguna kepada mangsa banjir sesuai dengan etika komunikasi agar dapat mengurangkan tekanan seterusnya dapat meningkatkan kesejahteraan psikologi mangsa selari dengan elemen yang telah dikemukakan oleh Spitzberg (1983).

#### **1.7.4 Pengurusan Tanggapan**

Rosenfeld et al. (1995) mendefinisikan pengurusan tanggapan merupakan proses di mana seseorang cuba untuk mempengaruhi bagaimana orang lain memandang imej mereka dan matlamat umum pengurusan tanggapan adalah untuk mewujudkan kesan yang tertentu dalam minda orang lain. Jones dan Pittman (1982) telah mengenal pasti tingkah laku bertujuan pengurusan tanggapan iaitu promosi diri, mengambil hati, pemberian contoh, ugutan dan merendah dirisebagai taktik pengurusan tanggapan. Taksonomi ini adalah sesuai dengan kajian kerana ia merupakan satu-satunya model teoritikal yang telah disahkan secara empirikal (Bolino & Turnley, 1999).

Dalam kajian ini, taktik promosi diri merujuk kepada tingkah laku yang digunakan oleh pemberi bantuan agar mereka dilihat layak untuk membantu mangsa banjir, cekap dalam menjalankan tugas memberikan bantuan serta berkemahiran dalam mengendalikan mangsa dan konflik di pusat pemindahan.

#### **1.7.5 Bencana**

Bencana ialah satu ancaman besar yang mengganggu fungsi masyarakat dari semasa ke semasa. Pertubuhan Kesihatan Sedunia (WHO) mendefinisikan bencana sebagai kejadian yang mengganggu kenormalan kesejahteraan sehingga menyebabkan penderitaan melebihi keupayaan komuniti untuk menanganinya (World Health Organization, 2002). Manakala menurut International Federation of Red Cross and Red Crescent Societies (2014), bencana merupakan peristiwa yang berlaku secara tiba-tiba dan membawa kerugian serta mengganggu fungsi komuniti atau masyarakat seterusnya akan menyebabkan kerugian yang melebihi keupayaan masyarakat untuk menanganinya menggunakan sumber sendiri.

Di Malaysia, pihak Majlis Keselamatan Negara (1997) telah memberikan takrifan bencana iaitu peristiwa yang dikenal pasti berlaku secara mengejut, bersifat kompleks dan mengakibatkan kehilangan nyawa, kemusnahan alam sekitar dan harta benda serta menjejaskan aktiviti masyarakat setempat. Peristiwa ini memerlukan pemuliharaan yang melibatkan peralatan, sumber dan kekerapan dan tenaga manusia daripada pelbagai agensi dan pelarasan yang berkesan serta memerlukan tindakan yang kompleks dalam jangka masa yang panjang.

#### **1.7.6 Pemberi Bantuan**

Pemberi bantuan bencana didefinisikan sebagai golongan yang terlibat dalam menyokong aktiviti bagi usaha-usaha pemulihan jangka panjang dan jangka pendek termasuklah mencari dan menyelamatkan, mengangkut dan merawat mangsa yang cedera, menyediakan perkhidmatan penguatkuasaan undang-undang, mengurus makanan di tempat pemindahan, menyediakan tempat perlindungan dan juga membantu mengurangkan tekanan mangsa (Federal Emergency Management Agency, 2018).

Pemberi bantuan dalam konteks kajian ini merujuk kepada pekerja Jabatan Kebajikan Masyarakat (JKM) yang bertugas di pusat pemindahan ketika banjir berlaku. Pemilihan JKM dalam kajian ini sebagai pemberi bantuan adalah berdasarkan kepada tugas-tugas JKM yang telah digariskan dalam Arahan Majlis Keselamatan Negara No. 20 iaitu menyedia dan menyelenggarakan pusat pemindahan, membuat persediaan dan mengedarkan bantuan makanan serta keperluan mangsa banjir, menjalankan pendaftaran untuk tujuan pemulihan semula

mangsa bencana dan yang terakhir ialah memberi bimbingan, nasihat dan kaunseling kepada mangsa-mangsa (Jabatan Kebajikan Masyarakat, 2016).

### **1.8 Susun Atur Tesis**

Bab 1 dalam kajian ini bermula dengan pengenalan mengenai idea yang ingin dikaji iaitu penjelasan secara ringkas berkaitan dengan bencana banjir dan kesannya terhadap kesejahteraan psikologi mangsa. Seterusnya, permasalahan kajian, persoalan kajian, objektif kajian serta skop kajian diperbincangkan. Definisi konsep dan definisi operasional setiap pemboleh ubah juga dibincangkan agar memberi maklumat awal mengenai pelaksanaan kajian serta operasional setiap pengukuran pemboleh ubah kajian.

Bab 2 pula membincangkan berkaitan dengan ulasan karya kajian lepas mengenai pemboleh ubah yang dikaji dan hubungan antara pemboleh ubah bersandar dengan pemboleh ubah tidak bersandar yang membawa kepada pembentukan hipotesis kajian. Perbincangan mengenai ulasan karya ini dibincangkan secara kronologi di mana bermula dengan awalan kajian sehingga kajian yang terkini. Perbincangan selanjutnya adalah teori-teori kajian yang menjadi asas kepada kajian ini. Kerangka konsep yang menghubungkan pemboleh ubah yang dikaji juga turut dikemukakan pada bab ini.

Seterusnya, Bab 3 adalah perbincangan mengenai kaedah kajian yang bermula dengan reka bentuk kajian yang berbentuk kajian kuantitatif di mana kaedah pengedaran soal selidik digunakan sebagai instrumen bagi mendapatkan maklumat daripada responden. Prosedur pemilihan populasi dan sampel kajian dinyatakan.

Selain itu, maklumat mengenai instrumen kajian dan hasil pra uji juga disertakan dengan memberi penekanan terhadap aspek kebolehpercayaan dan kesahihan setiap pemboleh ubah kajian.

Bab 4 pula membincangkan mengenai proses analisis yang membawa kepada dapatan hasil kajian. Dapatan kajian yang diperoleh adalah berdasarkan objektif serta hipotesis kajian yang telah dibentuk. Bahagian ini akan membincangkan secara terperinci berkenaan kadar pulangan soal selidik, proses penyaringan data, analisis deskriptif dan juga pengujian hipotesis kajian.

Bab 5 merupakan bab terakhir dalam kajian ini. Bab ini merupakan perbincangan tentang kesimpulan objektif dan hipotesis kajian, di samping membuat perbandingan terhadap hasil kajian oleh penyelidik lepas. Implikasi kajian dan cadangan yang boleh dilaksanakan pada masa depan turut disertakan berdasarkan hasil dapatan kajian.

### **1.9 Kesimpulan Bab**

Bab ini membincangkan berkenaan latar belakang dan permasalahan yang mendorong kepada pelaksanaan kajian ini. Bab ini juga membincangkan tentang definisi konsep setiap pemboleh ubah serta definisi operasi pemboleh ubah tersebut dalam konteks kajian ini. Signifikan dan skop kajian juga dilengkapkan dalam kajian ini agar dapat menjadi pengukuhan perjalanan kajian ini.

## **BAB DUA**

### **ULASAN KARYA**

#### **2.1 Pengenalan**

Bab ini membincangkan berkaitan beberapa aspek penting dalam kajian ini yang bermula dengan perbincangan berkenaan sorotan penulisan karya berkaitan pemboleh ubah dan konteks kajian iaitu bermula dengan ulasan karya kajian lepas berkaitan bencana, kesejahteraan psikologi, sokongan sosial, kompetensi komunikasi dan pengurusan tanggapan. Sub topik seterusnya adalah berkaitan dengan hubungan antara pemboleh ubah bebas iaitu sokongan sosial, kompetensi komunikasi dan pengurusan tanggapan dengan pemboleh ubah bersandar iaitu kesejahteraan psikologi. Perbincangan ini penting untuk memahami dengan lebih mendalam berkaitan dengan faktor-faktor yang berkaitan dengan kesejahteraan psikologi. Ulasan karya berkenaan pemboleh ubah penyederhana juga diutarakan di bab ini. Seterusnya, perbincangan diteruskan dengan kerangka konsep yang menjadi panduan kepada pelaksanaan kajian. Sub topik terakhir adalah berkaitan teori yang digunakan dalam kajian ini iaitu Teori Modal Sosial.

#### **2.2 Bencana**

Umumnya diketahui bahawa bencana sememangnya akan memberi kesan pada kehidupan manusia tidak kira sama ada kepada negara, komuniti, mahupun individu. Bencana didefinisikan sebagai kerugian teruk yang dialami oleh sesuatu komuniti sehingga memusnahkan capaian terhadap kemudahan sehingga mangsa terpaksa meminta bantuan dari pihak luar (Torry, 1979). Seterusnya Kaniasty dan Norris (2004) mendefinisikan bencana sebagai kejadian yang membawa kemudaratan, kehilangan serta kesakitan kepada mangsa yang boleh membawa kepada tekanan dan

boleh mengancam nyawa. Kemudaran yang berlaku akibat bencana akan menjejaskan fungsi masyarakat dan menyebabkan kerugian kepada manusia, ekonomi, alam sekitar dan negara (UNISDR, 2011). Namun, hasil kajian sarjana lepas menunjukkan lebih ramai mangsa dilaporkan mengalami kerugian dan terkesan secara signifikan dari aspek ekonomi serta kesihatan fizikal dan mental (Guha-Sapir et al., 2015).

Walaupun terdapat pelbagai jenis bencana, banjir merupakan bencana alam yang memberi kesan luar biasa kepada hidupan di muka bumi (Jonkman & Kelman, 2005; UNISDR, 2017). Hal ini kerana bencana banjir telah menjejaskan infrastruktur, memusnahkan aktiviti pertanian, menghalang pertumbuhan perindustrian, merosakkan harta persendirian mahupun kemudahan awam dan menyebabkan kehilangan nyawa melebihi bencana lain (Perry, 2000; Tockner & Stanford, 2002). Lebih teruk lagi, para sarjana menjangkakan kejadian banjir akan kerap berlaku di masa hadapan kerana taburan hujan yang semakin tidak sekata berpunca dari pembangunan yang semakin pesat sehingga menyebabkan pemanasan global (Ahern et al., 2005; Costello et al., 2009; Du et al., 2010; Haines et al., 2006).

Kerugian akibat banjir dikelaskan kepada beberapa aspek. Dari aspek ekonomi, Merz et al. (2010) telah membahagikan kerugian akibat banjir kepada dua jenis iaitu kerugian langsung dan kerugian tidak langsung. Kerugian langsung adalah kerugian yang dapat dinilai jumlahnya. Contoh kerugian langsung yang nyata ialah kemusnahan atau kerosakan pada bangunan, jalan raya, kemudahan awam ataupun kos pembersihan. Kerugian langsung tidak nyata pula ialah jumlah mangsa yang kehilangan nyawa, mengalami kecederaan fizikal dan gangguan psikologi. Manakala

kerugian tidak langsung ialah kerugian yang tidak dapat dinilai jumlahnya. Contoh kerugian tidak langsung yang nyata ialah gangguan kerugian hasil pengeluaran. Kerugian tidak langsung yang tidak nyata pula seperti trauma atau kehilangan kepercayaan kepada pihak kerajaan ataupun pemberi bantuan. Sehingga kini, laporan oleh Pusat Penyelidikan Epidemiologi Bencana menyatakan bencana besar-besaran telah mencatatkan kerugian di seluruh dunia sebanyak AS 330 bilion dolar (Wallemacq, 2018).

Dari aspek kesihatan pula, banjir memberi kesan terhadap kesihatan mental dan fizikal. Kajian oleh Alderman et al. (2012) mendapati antara penyakit utama yang dihidapi mangsa banjir ialah penularan wabak penyakit seperti Hepatitis E, masalah pencernaan serta penghadaman, wabak kencing tikus dan masalah jangkitan virus disebabkan oleh kekurangan air bersih dan kawasan penempatan sementara yang tidak di selenggara dengan baik hingga menyebabkan kebersihan kawasan sekitar terabai. Keadaan persekitaran yang tidak bersih juga akan memberi tekanan psikologi kepada mangsa sehingga memburukkan lagi penyakit yang dihidapi (Lamond et al., 2015).

Kesan mental pula menunjukkan tekanan dan kemurungan merupakan faktor utama, manakala kemurungan serta kurang motivasi dari orang lain di sekitar menyebabkan mangsa mudah berasa sedih dan kurang keyakinan diri (Carroll et al., 2010; Oskorouchi et al., 2018). Oleh itu, pemeriksaan kesihatan dari semasa ke semasa, bekalan air bersih mencukupi dan penyelenggaraan pusat penempatan penting agar kesihatan mangsa terjamin. Penjagaan kesihatan yang baik akan mengurangkan jumlah mangsa yang terkorban akibat bencana kerana menurut Hogan dan Burstein



(2007) tidak kurang dari 3.4 juta nyawa terkorban dan berbilion-bilion dana terpaksa dibelanjakan oleh negara selepas bencana sejak suku abad yang lalu. Manakala lebih 2.3 bilion mangsa di seluruh dunia dilaporkan terkesan secara langsung akibat dari kejadian bencana dan ribuan mangsa pula hampir terbunuh (Guha-Sapir et al., 2013). Sepanjang tahun 2017 sahaja, 90% angka kematian disebabkan bencana alam dan 60% daripadanya berpunca dari banjir (Wallemacq, 2018).

Data EM-DAT menunjukkan negara-negara di benua Asia termasuklah negara Malaysia, telah memonopoli peratusan banjir sejak suku abad yang lalu berbanding negara-negara di benua Amerika, Afrika dan Eropah (Guha-Sapir, 2018). Bencana banjir di Malaysia merupakan bencana utama disebabkan berlaku pada setiap tahun kerana menerima jumlah taburan hujan tahunan yang banyak iaitu sekitar 2,500 mm dan boleh meningkat sehingga 4,400 mm (Jabatan Meteorologi Malaysia, 2016). Kesan akibat bencana telah menjejaskan kegiatan komuniti serta negara, mengancam nyawa, merosakkan harta benda dan alam sekitar, menyebabkan kerugian ekonomi dan menjejaskan kesihatan mangsa yang memerlukan bantuan dari pihak luar (Majlis Keselamatan Negara, 1997)

Oleh itu, Agensi Pengurusan Bencana Negara (NADMA) telah ditubuhkan pada tahun 2015 sebagai peneraju utama dalam pengurusan bencana yang sebelumnya diurus oleh Majlis Keselamatan Negara (MKN) sejak tahun 1994. Menurut Datuk Seri Ahmad Zahid Hamidi, NADMA akan bertindak sebagai penyelarasan sahaja dan akan terus mengguna pakai Arahan MKN 20 yang telah menggariskan mekanisme pengurusan bencana secara menyeluruh dan pembahagian tugas yang telah ditetapkan oleh MKN tidak akan bertukar tangan (Bernama, 2015). Pengambilalihan

ini adalah berdasarkan pelarasan jabatan kerajaan dan tugas bagi menyelaraskan bantuan bencana turut dibantu oleh beberapa agensi lain yang berkepentingan (Norazlim, 2017).

Dalam penggemblengan tenaga bagi menguruskan bencana, beberapa agensi telah menjadi anggota bagi membantu pihak NADMA agar melancarkan perjalanan pengurusan bencana. Antara pembahagian tugas yang telah digariskan dalam Arahan MKN 20 ialah kumpulan kerja kawalan keselamatan, mencari dan menyelamatkan diterajui oleh Polis Diraja Malaysia (PDRM) dan Jabatan Bomba dan Penyelamat Malaysia (JBPM), kumpulan kerja perkhidmatan kesihatan dan perubatan diterajui oleh Kementerian Kesihatan Malaysia (KKM), kumpulan kerja sokongan logistik dan pengurusan media diterajui oleh Jabatan Kerja Raya (JKR) dan Jabatan Penerangan. Manakala Jabatan Kebajikan Masyarakat (JKM) merupakan badan yang bertanggungjawab dalam menguruskan pendaftaran mangsa yang berpindah ke pusat pemindahan, menyalurkan bantuan dan pemulihan mangsa-mangsa bencana (Majlis Keselamatan Negara, 1997).

Menurut Aziyah et al. (2011) pihak Jabatan Kebajikan Masyarakat merupakan agensi yang bertindak menguruskan banjir di pusat pemindahan. Tindakan segera oleh jabatan ini sentiasa di buat penambahbaikan bagi menjamin keselamatan dan keselesaan mangsa yang berpindah di pusat pemindahan dengan memantau keadaan di pusat pemindahan, menyediakan keperluan asas serta menjalankan aktiviti di pusat pemindahan. Selari dengan itu, Mohd Zulhafiz et al. (2013) juga menyatakan pihak Jabatan Kebajikan Masyarakat merupakan agensi penting yang perlu sentiasa bersedia di pusat pemindahan selama 24 jam dari pusat pemindahan dibuka hingga

ditutup kerana pekerja Jabatan Kebajikan Masyarakat akan menjadi tempat rujukan mangsa dan pemimpin masyarakat seperti penghulu kampung bagi setiap perkara yang berlaku di pusat pemindahan. Oleh itu, kepentingan agensi dan kakitangan Jabatan Kebajikan Masyarakat tidak dapat disangkal lagi dalam memberi kesan terhadap kesejahteraan mangsa banjir.

Selain itu, kajian dari sudut kerugian akibat banjir juga telah dilakukan oleh penyelidik di Malaysia. Kerugian akibat banjir dari aspek ekonomi telah dikenal pasti sebagai antara faktor yang menyebabkan tekanan dalam kalangan mangsa yang terlibat. Kajian oleh Haryati dan Sharifah Meryam (2009) di Batu Pahat, Johor mendapati mangsa banjir mengalami tekanan disebabkan kemusnahan harta benda dimana arus banjir telah menghanyutkan rumah dan barang berharga milik mangsa. Selain itu, menurut Noor Syamimi et al. (2014) banjir turut merosakkan tanaman, harta benda, kemusnahan binatang ternakan, penularan wabak penyakit dan menyebabkan kematian. Kos kerugian dan pemulihan yang perlu ditanggung oleh kerajaan bermula dari RM20 juta hingga RM84 juta setiap kali berlakunya banjir besar dari tahun 1911 hingga kini. Keseluruhan kesan ini memberi kesan jangka panjang kerana proses pemulihannya melibatkan kos yang tinggi.

Banjir akan berlaku pada setiap tahun terutamanya di negeri-negeri Pantai Timur seperti Terengganu, Kelantan dan Pahang disebabkan peralihan monsun Timur Laut, namun banjir besar yang melanda negara telah direkodkan bermula dari tahun 1911 sehingga tahun 2014. Jumlah kemusnahan akibat banjir di Malaysia juga mencatatkan jumlah yang tinggi. Contohnya pada tahun 1996, bencana banjir di Sabah telah meragut seramai 241 nyawa dan menyebabkan kerugian hampir RM 500

juta. Manakala pada tahun 2000, banjir di Kelantan dan Terengganu telah menyebabkan kematian seramai 15 orang mangsa dan lebih dari 10,000 keluarga telah kehilangan harta benda. Banjir di Johor pada tahun 2006 hingga 2008 telah menyebabkan kerugian sebanyak RM 88.6 juta dan telah meragut nyawa seramai 28 orang mangsa. Seterusnya banjir di Kedah dan Perlis pada tahun 2010 juga telah memberi kesan yang hebat kepada para petani dengan catatan jumlah kerugian hampir RM 50 juta.

Kesimpulannya, banjir merupakan bencana yang sering berlaku di seluruh negara termasuklah negara Malaysia. Kedudukan Malaysia yang terletak dalam benua Asia menjadikan banjir sebagai bencana yang dominan disebabkan penerimaan taburan hujan yang tinggi pada setiap tahun (Chan et al., 2019; Siti Nurul Annisa & Azahan, 2017). Jelas dapat dilihat dari kajian lepas bahawa kejadian banjir memberi kesan kepada mangsa dan negara dari pelbagai aspek. Pelbagai pihak juga telah berganding bahu bagi mengurangkan tekanan psikologi yang dialami mangsa. Selain itu, kejadian bencana banjir yang berlaku secara bersiri pada setiap tahun memerlukan rakyat Malaysia bersedia dari segi mental dan fizikal kerana banjir akan menyebabkan kerugian dari sudut ekonomi, infrastruktur, menjejaskan kesihatan dan memberi kesan terhadap psikologi mangsa (Norazlim, 2017).

### **2.3 Kesejahteraan Psikologi**

Sejarah kajian kesejahteraan psikologi bermula pada tahun 1960an yang diberi makna sebagai keadaan kesihatan mental individu yang baik dan dapat menjalani kehidupan dengan gembira setelah melalui peristiwa buruk yang berlaku dalam hidup mereka (Bradburn, 1969; Diener & Seligman, 2002; Schulz, 1976). Kajian

kesejahteraan psikologi dilihat sebagai indikator untuk diluaskan konsepnya ke dalam pelbagai bidang dan sarjana lepas sering mengkaji faktor-faktor yang meningkatkan atau menurunkan kesejahteraan psikologi individu sehinggakan istilah kesejahteraan mental boleh diguna pakai bagi melambangkan konsep kesejahteraan psikologi (Warr et al., 1979). Walaupun kajian kesejahteraan psikologi sering mendapat perhatian para sarjana, namun terdapat tiga tokoh terkemuka dalam kajian kesejahteraan psikologi yang sering menjadi rujukan para sarjana kini iaitu Norman M. Bradburn yang mengemukakan Teori Kesejahteraan Psikologi (Bradburn 1969), Carol D. Ryff dengan Teori Kesejahteraan Psikologi (Ryff 1989), serta Richard M. Ryan dan Edward L. Deci dengan mengemukakan Teori Penentuan Diri (Ryan & Deci, 2000).

Pada awalnya, Bradburn (1969) telah mengaitkan konsep kesejahteraan psikologi dengan kegembiraan seseorang individu. Kesejahteraan psikologi sering dikaji sebagai pemboleh ubah bersandar kerana perasaan gembira merupakan antara indikator kesejahteraan psikologi dan faktor kegembiraan merupakan pencapaian terbaik bagi kesihatan psikologi individu (Bradburn, 1969; Taylor & Brown, 1988). Teori Kesejahteraan Psikologi Bradburn mempunyai dua dimensi iaitu kesan positif dan kesan negatif dimana teori ini mengandaikan bahawa lebih tinggi tahap kesejahteraan psikologi individu, maka ia melambangkan kesan positif terhadap individu tersebut, namun sebaliknya jika tahap kesejahteraan psikologi yang rendah melambangkan kesan negatif (Bradburn, 1969).

Seterusnya, Ryff (1989) berpendapat individu yang mempunyai kesejahteraan psikologi yang tinggi adalah individu yang merasa puas dengan hidupnya,

mempunyai emosi yang positif, mampu mengharungi peristiwa buruk, memiliki hubungan yang positif dengan orang lain, mampu menentukan nasibnya sendiri tanpa bergantung dengan orang lain dan mampu merubah diri ke arah yang lebih baik. Kesejahteraan psikologi merupakan perkembangan potensi sebenar seseorang individu yang merupakan hasil pencapaian kehidupan yang baik (Ryff & Singer, 2008). Hasil daripada konsep yang diketengahkan, Ryff (1989) telah membangunkan Teori Kesejahteraan Psikologi Ryff yang mempunyai enam dimensi iaitu penerimaan diri, hubungan positif dengan orang lain, autonomi, penguasaan lingkungan, tujuan hidup, dan pertumbuhan peribadi. Setiap dimensi yang dikemukakan mempunyai cabaran yang berbeza untuk mengenal pasti fungsi positif dalam diri individu (Keyes et al., 2002).

Penerimaan diri yang adalah kemampuan seseorang menerima secara baik masa kini dan masa lalunya. Seseorang yang menilai diri sendiri secara positif adalah individu yang memahami dan menerima berbagai keadaan diri termasuk dalamnya keadaan baik atau buruk, dapat merealisasikan diri, berfungsi bersikap positif terhadap kehidupan yang dijalannya. Sebaliknya, individu yang menilai diri sendiri secara negatif menunjukkan terdapat ketidakpuasan terhadap keadaan dirinya, merasa kecewa dengan apa yang telah terjadi pada kehidupan masa lalu dan bermasalah dengan kualiti peribadinya.

Hubungan positif merupakan kemampuan individu dalam menjalin hubungan yang baik dengan orang lain di sekitarnya. Individu yang tinggi dalam dimensi ini mampu membina hubungan yang baik dan mempunyai kepercayaan sepenuhnya dari orang lain. Selain itu, individu tersebut juga memiliki terhadap kesejahteraan yang dapat menunjukkan simpati, serta memahami prinsip memberi dan menerima dalam

hubungan peribadi. Sebaliknya, individu yang rendah dalam dimensi ini merasa kecewa dalam membina hubungan interpersonal, tidak berkeinginan untuk berkompromi dalam mempertahankan hubungan dengan orang lain (Ryff & Keyes, 1995).

Autonomi digambarkan sebagai kemampuan individu untuk bebas namun tetap mampu mengatur hidup dan tingkah laku diri sendiri. Individu yang memiliki autonomi yang tinggi ingin bebas, mampu untuk menentukan nasib sendiri (*Self-determination*) dan mengatur perilaku diri sendiri, kemampuan berdikari, tahan terhadap tekanan sosial, mampu menilai diri sendiri, dan mampu mengambil keputusan tanpa adanya campur tangan orang lain. Sebaliknya, individu yang rendah dalam dimensi autonomi akan sangat memperhatikan dan mempertimbangkan harapan dan penilaian dari orang lain, berpegang pada penilaian orang lain untuk membuat keputusan penting, serta mudah terpengaruh oleh tekanan sosial untuk berfikir dan bertindak (Ryff & Keyes, 1995).

Penguasaan lingkungan digambarkan dengan kemampuan individu untuk mengatur keadaan sekelilingnya, memanfaatkan kesempatan yang ada di sekeliling, mencipta dan mengawal keadaan. Individu yang tinggi dalam dimensi penguasaan lingkungan memiliki keyakinan dan kompetensi dalam mengatur keadaan. Ia dapat mengendalikan aktiviti luaran yang berada di sekelilingnya termasuk mengatur dan mengendalikan situasi kehidupan seharian, memanfaatkan kesempatan yang ada di sekeliling, serta mampu memilih dan mencipta lingkungan persekitaran yang sesuai dengan kehendak peribadi. Sebaliknya individu yang memiliki penguasaan keadaan yang rendah akan mengalami kesulitan dalam mengatur situasi sehari-hari, merasa tidak mampu untuk mengubah atau meningkatkan kualiti sekitarnya serta tidak

mampu memanfaatkan peluang dan kesempatan diri sekitarnya (Ryff & Keyes, 1995).

Tujuan hidup bermaksud individu memiliki pemahaman yang jelas dan yakin akan tujuan serta arah hidupnya, mampu mencapai tujuan hidupnya, dan merasakan pengalaman hidup masa lampau dan masa kini memiliki makna yang tersendiri. Individu yang tinggi dalam dimensi ini adalah individu yang memiliki tujuan dan arah dalam hidup, merasakan hidupnya kini bererti, memiliki keyakinan yang memberikan tujuan hidup serta memiliki tujuan dan sasaran hidup. Sebaliknya individu yang rendah dalam dimensi tujuan hidup akan kehilangan makna hidup, arah dan cita-cita yang tidak jelas, tidak melihat makna yang terkandung untuk hidupnya dari kejadian di masa lalu, serta tidak mempunyai harapan atau kepercayaan yang memberi erti pada kehidupan (Ryff & Keyes, 1995).

Pertumbuhan peribadi ialah berkenaan identiti individu yang memandang diri sendiri sebagai insan yang sentiasa berkembang, terbuka terhadap pengalaman-pengalaman baru, mampu menyedari potensi diri yang dimiliki, dapat merasakan peningkatan yang terjadi pada diri dan tingkah laku setiap waktu serta dapat berubah menjadi peribadi yang lebih efektif dan memiliki pengetahuan yang semakin bertambah. Individu yang memiliki pertumbuhan peribadi rendah akan merasakan dirinya lembap, tidak melihat peningkatan dan perkembangan diri, merasa bosan dan kehilangan minat terhadap kehidupannya, serta merasa tidak mampu dalam mengembangkan sikap dan tingkah laku yang baik (Ryff, 1995).



Manakala Ryan dan Deci (2000) percaya bahawa motivasi dapat memenuhi keperluan psikologi iaitu keperluan autonomi yang dapat membuatkan individu berasa bebas, kecekapan yang membuatkan individu lebih efektif dan hubungan yang berkait agar individu rasa disayangi serta diberi perhatian. Ryan dan Deci (2000) telah membangunkan Teori Penentuan Diri yang mengandaikan keperluan psikologi penting dalam diri setiap individu yang memberi tumpuan kepada tingkah laku yang menentukan diri sendiri dari segi motivasi, perkembangan personaliti dan kesejahteraan. Individu yang mempunyai tahap kesejahteraan psikologi yang tinggi kelihatan mempunyai personaliti dan keyakinan yang lebih menarik dan mempunyai emosi yang positif (Ryan & Deci, 2000). Walau bagaimanapun, emosi negatif merupakan kesejahteraan psikologi individu yang terjejas apabila individu mengalami tekanan emosi yang terlampau atau pada jangka masa lama sehingga mengganggu aktiviti kehidupan seharian (Huppert, 2009).

Gejala psikologi negatif yang telah menimpa mangsa bencana banjir telah dikenal pasti. Kajian oleh Phifer dan Norris (1989) mendapati gejala psikologi negatif yang dihadapi mangsa banjir ialah tekanan, kemurungan dan kebimbangan. Kajian adalah berdasarkan banjir besar di Kentucky yang menyebabkan negara mengalami kerugian menyebabkan isi rumah terpaksa berpindah kerana kehilangan tempat tinggal. Mangsa yang terlibat mengalami gejala tekanan psikologi disebabkan berada di bawah paras kemiskinan, tinggal di kawasan yang rendah, mempunyai tahap pendidikan yang rendah dan kadar pengangguran yang tinggi. Dapatan ini juga selari dengan kajian oleh Ahern et al. (2005) yang berpendapat gejala negatif akibat banjir seperti tekanan, kebimbangan dan kemurungan merupakan kesan jangka masa panjang terhadap mangsa, namun kurang diberi perhatian oleh pihak berkuasa,

sedangkan menurut McFarlane dan Williams (2012) pihak berkuasa perlu mengambil pengajaran setiap kali berlakunya bencana bagi membuat penambahbaikan perkhidmatan bantuan bagi membantu masyarakat.

Seterusnya Ryan dan Deci (2000) pula mengaitkan kesejahteraan psikologi dengan keperluan individu dalam proses mencari dan mencapai kesempurnaan diri. Motivasi manusia adalah bersifat autonomi disebabkan persepsi dan pencapaian motivasi bagi setiap manusia adalah berbeza dan individu hanya akan mencapai tahap kesejahteraan yang baik jika keperluan asas psikologi mereka dipenuhi. Sementara itu Ryan dan Deci (2000) telah menyatakan bahawa motivasi mempengaruhi kesejahteraan psikologi dalam sesuatu konteks sosial seperti persekitaran kerja, sekolah ataupun rumah. Pada masa yang sama, kesejahteraan individu yang negatif disebabkan oleh kegagalan memenuhi dimensi-dimensi seperti motivasi, integriti dan kepuasan hidup atau kesejahteraan psikologi. Walau bagaimanapun, individu yang ingin memberi motivasi kepada orang lain perlulah berusaha, mempunyai komitmen dan berprestasi tinggi (Ryan, 2009).

Seterusnya, kajian berkaitan dengan kesejahteraan psikologi telah mendapat perhatian ramai penyelidik dalam pelbagai bidang dan sentiasa berkembang dari semasa ke semasa, termasuklah turut dikaji dalam isu bencana seperti banjir (Leon et al., 2007). Terdapat pelbagai kaedah yang digunakan dalam kajian lepas bagi mengenal pasti kesan kesejahteraan psikologi dalam bencana, walau bagaimanapun kajian lepas yang menggunakan kaedah kualitatif masih sedikit dan kurang jelas akan dapatannya sehingga menyebabkan bermulanya kajian menggunakan kaedah kuantitatif dalam kajian banjir (Few et al., 2004; Hajat et al., 2005). Vardoulakis et

al. (2015) menyatakan kekurangan hasil kajian kesihatan psikologi dan fizikal dalam konteks kajian banjir menyebabkan kesukaran untuk mendapatkan data yang lengkap dan mengakibatkan kepelbagaian kesan kesihatan mangsa banjir tidak dapat dikenal pasti, sedangkan bencana mempunyai kesan negatif yang signifikan terhadap kesejahteraan psikologi mangsa. Oleh itu, kekurangan yang telah dikenal pasti telah menyebabkan wujudnya keperluan kepelbagaian data kajian bencana berdasarkan kaedah kuantitatif. Maka, kajian ini akan menambahkan kepelbagaian data kuantitatif bagi pemboleh ubah kesejahteraan psikologi dalam konteks bencana banjir.

Kajian seterusnya memperlihatkan bahawa tekanan psikologi adalah dari kemusnahan dan kehilangan sumber bernilai yang menyebabkan gangguan untuk meneruskan hidup (O'Neill et al., 1999). Dapatan kajian ini telah menjelaskan bahawa semakin besar jumlah kemusnahan sumber yang di hadapi oleh mangsa, maka semakin besar tekanan yang dihadapi oleh mangsa. Kemusnahan harta benda serta kehilangan wang kecemasan menyebabkan mangsa terpaksa bekerja keras untuk membangunkan ekonomi semula. Selain itu, kehilangan rumah, pekerjaan dan tidak pasti hala tuju hidup menambahkan kerisauan mangsa untuk meneruskan hidup (Gibson & Hayunga, 2006). Kesannya dari kemusnahan ini menyebabkan mangsa mengalami tekanan yang berpanjangan dan tidak dapat mencapai tahap kesejahteraan psikologi yang baik (Abaya et al., 2009).

Kajian oleh Chae et al. (2005) di Korea menyatakan banjir telah menyebabkan tanah runtuh sehingga menjejaskan sektor pertanian, perikanan dan perhutanan. Banjir besar yang melanda menyebabkan tumbuh-tumbuhan musnah dan kapal-kapal menangkap ikan dihempas badai akibat angin kuat. Hasil kajian menunjukkan

mangsa yang terdedah kepada banjir menunjukkan gejala psikologi negatif yang tinggi seperti tekanan, kebimbangan, kemurungan, serta masalah kesihatan berbanding mangsa yang berada di kawasan yang tidak terdedah dengan banjir. Begitu juga dengan kajian oleh Dar et al. (2018) yang mendapati bencana banjir dapat meningkatkan gejala tekanan dan kemurungan bagi individu yang menjadi mangsa sepertimana juga kajian-kajian sebelumnya.

Seterusnya, kajian oleh Tunstall et al. (2006) menyatakan mangsa yang terlibat dengan banjir akan mengalami kesan kesejahteraan psikologi dalam jangka masa yang panjang. Kajian mendapati mangsa banjir telah mendapatkan khidmat pegawai kesihatan bagi memeriksa adakah mereka mempunyai tekanan psikologi akibat banjir dan sebahagian responden tersebut telah dikenal pasti mempunyai tekanan psikologi seperti ketakutan, tekanan dan gangguan tidur akibat banjir lalu menerima rawatan dari pegawai kesihatan. Walaupun kejadian banjir berlaku dalam jangka masa yang singkat, namun ia memberi kesan psikologi pada jangka masa yang panjang. Walau bagaimanapun, kesan akibat banjir bergantung kepada faktor demografi, sosioekonomi dan tahap kemusnahan yang dihadapi oleh mangsa dimana semakin besar kemusnahan yang dihadapi, maka semakin teruk kesan kesejahteraan psikologi yang dihadapi (Du et al., 2010).

Adeola (2009) pula menyatakan kejadian bencana seringkali mengakibatkan perubahan tekanan psikologi dan sosial mangsa. Ini dikuatkan lagi dengan kajian yang dijalankan oleh Adeola dan Picou (2012) iaitu selain mengalami gejala tekanan, kebimbangan dan kemurungan, mangsa yang terjejas juga mengalami masalah dalam perhubungan peribadi serta risau akan kehidupan selepas bencana. Isu kesejahteraan

psikologi juga menjadi isu utama yang paling serius dalam bencana banjir taufan Katrina (Osofsky et al., 2011).

Tong (2009) telah mengenal pasti empat faktor yang boleh mempengaruhi kesihatan psikologi mangsa bencana. Pertama, faktor yang mempunyai hubung kait dengan bencana seperti skala, jangka masa dan jenis bencana. Kedua, faktor individu seperti status kesihatan, sejarah hidup, tekanan kehidupan hidup seharian, kesan trauma dari bencana yang lepas, kepercayaan dan kecekapan diri, serta cara penilaian psikologi. Faktor seterusnya ialah faktor interpersonal iaitu tahap kekuatan sistem sokongan sosial dan sejarah hubungan interpersonal yang lepas. Manakala faktor terakhir ialah faktor komuniti iaitu sejauh mana komuniti bertindak dalam membantu mangsa bencana. Kecekapan sistem sokongan dari keluarga, masyarakat dan rangkaian hubungan sosial sangat penting bagi mengenal pasti dan mengatasi faktor psikologi tersebut (Tong, 2009).

Di Bangladesh, kajian oleh Shimi et al. (2010) mendapati kesan banjir seperti sumber makanan dan air bersih yang terhad menyebabkan mangsa mengalami tekanan psikologi dan tiada pilihan lain selain menangani masalah yang ada dengan membuat inovasi sendiri agar keperluan asas mencukupi untuk meneruskan kehidupan. Namun, hal ini akan menyebabkan mangsa terdedah kepada bahaya persekitaran disebabkan tiada motivasi dari orang yang lebih berpengetahuan untuk memberi maklumat mengenai kebersihan. Hasil dari mangsa mengimbas kembali pengalaman banjir mereka pada setiap tahun, mangsa melaporkan sering kekurangan zat makanan, mengalami cirit birit, jangkitan mata dan kulit akibat sumber air bawah tanah yang mengalami pencemaran akibat banjir. Oleh itu, peranan komuniti luar

atau pihak yang lebih berpengetahuan perlu membimbing atau memotivasi mangsa agar kesihatan dan kesejahteraan mereka terjamin (Shimi et al., 2010).

Kejadian banjir di Hanoi, Vietnam memberi kesan kesejahteraan psikologi kepada mangsa. Bich et al. (2011) telah membahagikan kesan banjir kepada tiga tahap iaitu kesan serta merta pada tahap pertama seperti lemas, jangkitan wabak, jangkitan penyakit kulit dan jangkitan pada sistem pernafasan. Manakala tahap kedua ialah kecederaan, keracunan, kesejahteraan psikologi yang menurun, penyakit berjangkit dan kelaparan. Tahap ketiga pula merupakan kesan jangka panjang iaitu tahap kesejahteraan psikologi yang lemah, penyakit kronik serta penyakit yang berkaitan kemiskinan seperti kekurangan zat makanan. Dengan menggunakan kaedah temu bual terhadap 871 mangsa sebulan selepas banjir, hasil kajian mendapati mangsa mengalami masalah kesejahteraan psikologi yang teruk berpunca dari kelemahan perkhidmatan kesihatan. Kesihatan dan kesejahteraan psikologi merupakan kesan jangka panjang terhadap mangsa banjir dan perlu diberi perhatian kerana ia akan berlanjutan berbanding penyakit lain.

Berdasarkan kajian lepas, tidak dinafikan bahawa bencana banjir sememangnya akan memberi kesan jangka panjang terhadap psikologi mangsa. Dari sudut bantuan terhadap mangsa, Roudini et al. (2017) menyatakan selain bantuan kewangan dan kesihatan yang boleh diberikan bagi mencegah gejala tekanan psikologi dalam jangka masa yang panjang, persediaan psikologi seperti kaunseling dan perkhidmatan terapi juga penting untuk diberikan agar mangsa dapat menghadapi kesan bencana dengan lebih positif. Namun, hasil kajian literatur mendapati kajian berkenaan persediaan psikologi seperti model kesihatan psikologi, program

persediaan banjir dan komponen kesihatan psikologi juga amat kurang dilaksanakan oleh sarjana lepas, sedangkan kajian kesihatan mental adalah penting disebabkan banjir merupakan bencana utama di kebanyakan negara di dunia. Oleh itu, pihak kerajaan perlu menjadi responder yang cepat dan cekap dalam memberi tindak balas berkaitan bencana terhadap mangsa agar mangsa terhindar dari trauma dan sentiasa membuat penyelidikan bagi menambahbaik perkhidmatan bantuan kepada mangsa banjir (Shepherd et al., 2017).

Seterusnya, kajian berkaitan kesejahteraan psikologi sering dikaitkan dengan Teori Modal Sosial. Nieminen et al. (2010) menjelaskan bahawa kesejahteraan diri dan mental adalah berkait rapat dengan tahap penyertaan sokongan yang tinggi, rangkaian hubungan sosial, kepercayaan terhadap orang di sekeliling dan timbal balik antara individu dengan orang lain. Hasil kajian mendapati terdapat hubungan yang signifikan antara elemen kepercayaan dan kesejahteraan psikologi individu dalam jangka masa yang panjang dimana semakin tinggi modal sosial, maka semakin tinggi tahap kesejahteraan psikologi individu. Individu yang mempunyai kepercayaan yang tinggi terhadap orang lain, akan meningkatkan tahap kebergantungan ketika berlakunya krisis dan secara tidak langsung akan tahap kesejahteraan psikologi mereka akan meningkat (Lee et al., 2016).

Di Malaysia, isu kesejahteraan psikologi setiap individu semakin dipandang serius oleh setiap lapisan masyarakat sehingga pihak kerajaan telah mengeluarkan Pengukuran Indeks Kesejahteraan Psikologi Malaysia disebabkan kesihatan mental individu dilihat penting bagi membentuk negara yang mempunyai kelompok masyarakat seimbang seterusnya menjadi sebuah negara yang membangun

disebabkan masyarakat mempunyai tahap kesejahteraan yang tinggi (Ruziati, 2018). Pengukuran Indeks Kesejahteraan Psikologi Malaysia dibentuk dari lima dimensi penilaian iaitu emosi positif, emosi negatif, kepuasan hidup, kefungasian psikologi dan kesejahteraan sosial. Pencapaian kesejahteraan yang baik adalah apabila masyarakat saling membantu setiap ahli dalam sesuatu komuniti mencapai matlamat yang jelas, mempunyai keyakinan diri, mempunyai pandangan positif, mempunyai rasa kepunyaan dan juga mampu berada dalam masyarakat (Fatimah et al., 2010). Ia juga dinilai dari keseluruhan aspek kehidupan dan kegembiraan (Asmawati et al., 2009).

Banjir yang melanda pada setiap tahun akan menyebabkan mangsa terkesan dan sering bersedia dengan pelbagai kemungkinan yang berlaku sehingga memberi kesan kepada emosi dan juga mengganggu kesejahteraan psikologi mereka. Noremy et al. (2017) menyatakan bencana banjir yang berlaku telah memberi impak terhadap kesejahteraan psikologi masyarakat terutamanya yang mangsa banjir sehingga telah menggugat kesejahteraan dan kehidupan masyarakat serta menyebabkan kesan psikologi dan emosi yang membimbangkan. Walau bagaimanapun, bagi Badi'ah et al. (2010) kesihatan psikologi mangsa yang terjejas akibat banjir biasanya tidak mendapat perhatian di mata masyarakat sedangkan masalah ini tergolong dalam kesejahteraan psikologi yang sebenarnya perlu diberi perhatian sewajarnya. Antara usaha yang boleh dilakukan untuk membantu mangsa mengurangkan tekanan ialah dengan memberi sokongan emosi seperti kaunseling mengenai pengurusan tekanan dan kemahiran menyelesaikan masalah perlu diberikan pada setiap individu ketika fasa pemulihan demi mencapai kesejahteraan hidup mangsa (Noremy et al., 2017).



Secara psikologinya, manusia akan mengingat setiap perkara negatif yang berlaku dalam hidup mereka terutamanya kejadian besar yang berlaku pada setiap tahun seperti banjir (Joormann et al., 2005). Justeru, mangsa yang terlibat secara langsung dengan bencana banjir akan berasa bimbang setiap kali berlakunya banjir dan sentiasa mengingati akan peristiwa yang berlaku (Oo et al., 2016; Othman et al., 2016). Hal ini menyebabkan mangsa berada dalam fasa kemurungan yang agak lama sehingga menyebabkan tekanan perasaan dan kemurungan sehingga mempengaruhi tahap kesihatan fizikal dan mental mangsa. Menurut Nasir et al. (2012), mangsa yang kemurungan akan berasa bahawa mereka sering terancam sehingga menjadi pasif, pesimis dan kurang motivasi untuk meneruskan kehidupan. Oleh itu, sokongan dari pelbagai pihak yang berkecuali dan berpengalaman dari segi pengetahuan dan kemahiran dalam mengurus masalah psikologi bagi membantu setiap mangsa mengatasi masalah agar tidak timbul kesan jangka panjang (Nasir et al., 2012; Noremy et al., 2017).

Secara keseluruhan berdasarkan kepada perbincangan berkaitan dengan kesejahteraan psikologi, dapatan lepas telah membincangkan isu ini dalam pelbagai aspek iaitu dari segi faktor, gejala dan kesan kesejahteraan psikologi. Selain itu, kesejahteraan psikologi merupakan kesihatan mental yang positif dan persepsi setiap individu terhadap kepuasan dalam mencapai tahap kehidupan yang baik dan juga kepuasan ke atas sesuatu keadaan, persekitaran, hubungan yang baik dengan orang-orang di sekeliling seperti keluarga, rakan-rakan, jiran, ahli komuniti dan sebagainya. Walau bagaimanapun masih agak kurang kajian yang mengenal pasti tentang kesejahteraan psikologi mangsa banjir di Malaysia menyebabkan kajian ini dijalankan seperti saranan oleh Badi'ah et al. (2010).

## 2.4 Sokongan Sosial

Pada awalnya, sokongan sosial dilihat oleh Cobb (1976) sebagai proses komunikasi dalam penyampaian maklumat yang membuatkan seseorang individu itu rasa dijaga dan disayangi, dihormati dan juga berasa mereka juga sebahagian dari ahli komuniti yang mempunyai rangkaian komunikasi dan sebahagian dari kewajipan bersama dalam mendapatkan sokongan. Kajian beliau mendapati sokongan sosial dapat melindungi seseorang individu dari mengalami tekanan akibat melalui peristiwa yang buruk dan mencapai kesejahteraan yang baik. Dalam konteks sokongan sosial, kesejahteraan individu merupakan hasil dari pertukaran sumber dan penyampaian maklumat antara pemberi sokongan dengan penerima sokongan demi meningkatkan kesejahteraan penerima (Shumaker & Brownell, 1984).

Walau bagaimanapun, definisi oleh Cobb (1976) hanya tertumpu kepada emosi dan instrumental (Hupcey, 1998). Chen dan Silverstein (2000) menambah bahawa sokongan sosial terdiri dari sokongan struktur, sokongan fungsi dan penilaian sokongan. Sokongan struktur ialah ketersediaan individu dalam memberi sokongan kepada orang lain dalam jaringan sosial jika diperlukan. Manakala sokongan fungsi terbahagi kepada dua iaitu sokongan instrumental seperti bantuan kewangan atau peralatan yang diperlukan dan sokongan emosi seperti perkongsian perasaan, kepercayaan serta kemesraan. Penilaian pula merupakan sesuatu yang subjektif bagi seseorang individu dalam menilai sokongan yang diterima dari segi kecukupan dan sejauh mana penerima berpuas hati dengan sokongan yang diberikan. Oleh itu, Thoits (2010) telah menstrukturkan semula secara lebih komprehensif dengan meluaskan konsep sokongan sosial kepada sokongan emosi, sokongan instrumental,

sokongan informasi, sokongan dari rakan, dan juga sokongan dari orang lain yang signifikan yang tersedia untuk diterima oleh individu yang memerlukan.

Kajian sokongan sosial telah meluas ke dalam pelbagai konteks termasuklah konteks kajian bencana. Dalam kajian bencana, sokongan sosial dilihat sebagai interaksi sosial antara sumber pemberi sokongan (Hobfoll, 1989) yang akan membawa kepada hubungan interpersonal dengan mangsa bencana (Hupcey, 1998) seterusnya dapat memberi impak kepada kesejahteraan mangsa (Borden, 2004). Dalam kajian komunikasi dan bencana pula, sokongan sosial berfungsi sebagai fenomena komunikasi yang dapat memberi penjelasan sesuatu ketidakpastian agar dapat meningkatkan kesejahteraan peribadi (Albrecht & Goldsmith, 2003) agar mangsa rasa dijaga, disayangi, dihormati dan juga berasa mereka juga sebahagian dari ahli komuniti yang mempunyai rangkaian semasa dan selepas berlakunya bencana (Kaniasty & Norris, 2004).

Sokongan sosial dilihat penting bagi mangsa bencana disebabkan mangsa akan berdepan dengan pelbagai masalah dan tekanan dari pelbagai aspek (Ginexi et al., 2000). Faktor kehilangan harta benda, jantina, pendapatan, pendidikan dan status perkahwinan merupakan di antara punca mangsa bencana memerlukan sokongan sosial (Person et al., 2006). Sokongan sosial dilihat mempunyai kesan positif terhadap mangsa bencana seperti kajian oleh Bonanno et al. (2007) yang mendapati jantina, pendapatan dan sokongan sosial merupakan peramal yang kuat terhadap daya tahan responden yang menjadi mangsa bencana serangan pengganas.

Feder et al. (2013) seterusnya mendapati sokongan sosial merupakan pelindung dari gejala trauma selepas gempa bumi yang berlaku dan mangsa menjalani kehidupan dengan lebih baik selepas bencana. Zhou et al. (2017) menyatakan sokongan sosial boleh membantu seseorang dalam mengurangkan potensi kemudaratan yang dihadapi serta mengurangkan gejala tekanan psikologi yang disebabkan oleh situasi negatif yang berlaku pada mereka dimana sokongan sosial yang baik dapat membantu mangsa yang terselamat untuk membina semula kehidupan mereka dengan lebih positif, mengurangkan tekanan yang dihadapi dan meningkatkan perubahan psikologi selepas bencana. Sebaliknya mangsa yang kurang mendapat sokongan sosial cenderung untuk mengalami emosi negatif dan menjalani kehidupan dengan sukar. Menurut Flory et al. (2009) mangsa yang terselamat dari bencana akan terkesan dari segi kehilangan harta benda dan gangguan aktiviti kehidupan seharian. Mangsa terpaksa meninggalkan rumah untuk pergi ke tempat yang lebih selamat dan hal ini akan mengganggu sistem komuniti dan rangkaian hubungan sosial mangsa, sedangkan sistem komuniti dan rangkaian hubungan sosial adalah penting bagi mangsa bencana mendapatkan sumber sokongan dalam menghadapi peristiwa negatif yang berlaku dalam hidup mereka (Xu & Burleson, 2001).

Sumber sokongan sosial yang paling utama adalah sokongan daripada keluarga, rakan-rakan dan orang lain yang signifikan (Groh et al., 2007; Zimet et al., 1988). Orang lain yang signifikan merujuk kepada individu atau kumpulan yang telah memberi kesan dalam hidup seseorang secara emosi sama ada ahli keluarga atau orang yang tidak mempunyai hubungan kekeluargaan (Andersen et al., 2002), sukarelawan atau organisasi pemberi bantuan yang diiktiraf oleh kerajaan (Heaney & Israel, 2002). Dalam konteks bencana, ketiga-tiga aspek sokongan sosial (keluarga,

rakan dan orang yang signifikan) ini sememangnya memberi impak yang besar dalam meningkatkan kesejahteraan seseorang individu. Hal ini kerana apabila mangsa terlibat dengan bencana, maka rutin harian akan berubah disebabkan berlakunya kerosakan harta benda, kehilangan nyawa dan menjejaskan pendapatan mangsa. Tambahan pula, Kaniasty (2012) turut mendapati sokongan yang baik dari keluarga, orang lain yang signifikan, khidmat sokongan daripada ahli komuniti dan komunikasi antara komuniti juga dilihat penting dalam meningkatkan daya tahan mangsa bencana dan akan pulih dari trauma dari semasa ke semasa. Oleh itu, peranan sokongan sosial penting bagi meningkatkan semula kesejahteraan psikologi mangsa (Borden, 2004; Guo et al., 2015).

Kepentingan fungsi ahli keluarga sebagai sumber sokongan sosial tidak boleh dipertikaikan ketika berlakunya bencana (Bokszczanin, 2008). Hal ini disebabkan kelebihan yang ada pada ahli keluarga seperti hubungan yang rapat, kemesraan dan perhatian yang diberikan oleh keluarga merupakan pelindung dari gejala kesejahteraan yang negatif terhadap mangsa. Kajian mendapati lebih tinggi tahap sokongan sosial yang diberikan oleh keluarga menunjukkan gejala tekanan yang lebih rendah oleh mangsa. Walau bagaimanapun, kekurangan sokongan dari keluarga akan meningkatkan kebimbangan mangsa dan membuatkan mangsa tidak yakin untuk meneruskan hidup.

Dar et al. (2018) pula menjelaskan sokongan sosial ialah apabila keluarga, rakan-rakan, jiran atau sesiapa sahaja yang boleh menjadi tempat bergantung ketika menghadapi masalah atau peristiwa negatif yang memberi tekanan. Kajian mendapati mangsa yang mendapat sokongan sosial yang baik dari keluarga dan rakan-rakan

kurang mengalami gejala tekanan psikologi, manakala mangsa yang mangsa yang kurang mendapat sokongan dari keluarga dan rakan-rakan lebih mudah terdedah dengan gejala psikologi dan mengalami trauma. Sokongan sosial juga boleh melegakan kemurungan oleh mangsa banjir dengan mendorong mangsa untuk rasa lebih selamat dan tidak menghadapi tekanan.

Selain itu, kajian bencana sering mengaplikasikan Teori Modal Sosial dalam menerangkan berkenaan hubungan sokongan sosial terhadap mangsa bencana. Kajian oleh Masud-All-Kamal dan Monirul Hassan (2018) mendapati norma, timbal balik, kepercayaan dan rangkaian hubungan sosial, dari keluarga, rakan-rakan, komuniti dan juga organisasi pemberi bantuan dapat membantu untuk mengekalkan kesejahteraan mangsa selepas bencana taufan di Bangladesh. Hasil kajian ini selari dengan kajian Islam dan Walkerden (2015) yang menyatakan peranan modal sosial dalam kajian bencana adalah sangat jelas. Hasil kajian terhadap mangsa bencana Taufan Sidr menunjukkan mangsa bencana bergantung kepada norma komuniti tempatan serta rangkaian hubungan sosial antara ahli keluarga, saudara mara, rakan dan jiran-jiran untuk menangani masalah yang dibawa oleh organisasi bantuan dari luar. Oleh itu, perkaitan antara Teori Modal Sosial dengan sokongan sosial terhadap mangsa bencana sangat jelas dimana rangkaian hubungan sosial membolehkan tindakan kolektif yang memberi kesan kesejahteraan terhadap individu dalam sesuatu komuniti. Rangkaian hubungan sosial ini juga dapat memberikan sokongan yang diperlukan oleh mangsa dan pemberi bantuan dalam mencapai matlamat berikutan bencana.

Kajian mengenai sokongan sosial juga telah dilakukan di Malaysia. Kajian oleh (Mohd Zulhafizet al., 2013) menyatakan pemimpin masyarakat tidak berpuas hati terhadap badan pelaksana seperti Jabatan Kebajikan Masyarakat (JKM), Majlis Keselamatan Negara (MKN) dan Pejabat Daerah Padang Terap (PDPT) disebabkan oleh pengurusan yang tidak sistematik, kesilapan pembahagian bantuan, membuat keputusan tanpa merujuk pihak pemimpin masyarakat tempatan, kurang alatan menyelamatkan dan pihak Jabatan Kesihatan tidak mengambil tindakan selepas banjir. Walau bagaimanapun, hasil kajian oleh Badruddin (2012) mendapati kakitangan agensi Pengurusan Bantuan dan Pengurusan Bencana (DMRC) di Negeri Kedah mempunyai pengetahuan yang baik mengenai Arahan No.20 dan maklum akan peranan mereka dalam kerja penyaluran bantuan serta mencari dan menyelamatkan sekiranya berlakunya bencana. Hal ini menunjukkan pengurusan bantuan bencana di Malaysia dititikberatkan dan sentiasa ditambahbaik oleh pihak kerajaan dalam mengurangkan potensi bahaya impak dari bencana yang berlaku. Kajian berkenaan agensi pengurusan bantuan seharusnya diperluaskan ke negeri-negeri lain agar proses pemulihan, persediaan dan pencegahan menjadi lebih baik (Badruddin, 2012).

Kesimpulannya, kepentingan sokongan sosial dalam kajian bencana sememangnya tidak dapat dinafikan lagi. Sokongan sosial merupakan indikator yang penting dalam peningkatan kesejahteraan mangsa bencana, khususnya mangsa banjir dalam kajian ini. Hasil kajian dari penyelidikan lepas mendapati sokongan sosial akan melindungi mangsa dari tekanan, kemurungan dan juga gejala negatif lain akibat dari bencana yang berlaku. Selain itu, sumber sokongan sosial diperoleh dari pelbagai sumber iaitu keluarga, rakan-rakan dan orang lain yang signifikan termasuklah ahli komuniti, jiran, pasangan hidup dan sebagainya.

## 2.5 Kompetensi Komunikasi

Kompetensi merupakan kombinasi antara pengetahuan, sikap dan kemahiran individu yang kepada prestasi pekerjaan dan kejayaan sesebuah organisasi (Gebbie et al., 2002; Hsuet al., 2006; Nelson et al., 1997). Pada awalnya, Chomsky (1965) mengkonseptualisasikan kompetensi komunikasi sebagai interaksi antara penyampai dan pendengar dimana mesej yang baik disampaikan dalam sistem bahasa yang membolehkan penyampai menghasilkan mesej yang diinginkan dan diterima dengan baik oleh penerima. Hymes (1972) memberi respons terhadap kajian oleh Chomsky (1965) dengan menyatakan kompetensi komunikasi haruslah diberi penekanan dalam konteks sosial iaitu perlu dirujuk sebagai keupayaan penyampai untuk mengetahui bila, dimana dan bagaimana untuk mengatakan apa dengan siapa. Kompetensi komunikasi dianggap berkesan apabila penyampai berupaya untuk menyesuaikan diri dengan situasi ketika berkomunikasi, memberi tindak balas terhadap penerima komunikasi dan memberi perhatian semasa proses komunikasi berlangsung (Schirmer et al., 2005).

Seterusnya, Wiemann dan Backlund (1980) menjelaskan kompetensi komunikasi dilihat sebagai tanggapan terhadap keupayaan individu dalam memilih tingkah laku komunikasi untuk berinteraksi dengan berkesan bagi mencapai matlamat yang diinginkan sesuai mengikut situasi. Bersetuju dengan kenyataan di atas, Morreale et al. (2001) menyatakan kompetensi komunikasi merupakan tanggapan keupayaan individu untuk mencapai keberkesanan komunikasi dengan memilih tingkah laku komunikasi yang sesuai. Oleh itu, terdapat beberapa tingkah laku komunikasi yang telah disarankan oleh Rickheit dan Strohner (2008) dalam mencapai kompetensi komunikasi, antaranya ialah mengenal pasti ciri-ciri atau sikap responden, memberi



motivasi kepada responden, dapat merungkai ketidakpastian, menyampaikan mesej yang dapat memberi kesan terhadap tingkah laku serta sikap dan kepercayaan responden, menyelesaikan konflik yang berlaku dalam kumpulan, menghormati pandangan dan idea orang lain, menunjukkan simpati, menyesuaikan diri dengan orang lain yang berbeza latar belakang, berunding secara efektif dan berkomunikasi dengan berkesan sama ada secara lisan atau bukan lisan.

Kompetensi Komunikasi merupakan konsep berkaitan dengan kecenderungan dalam mencari interaksi yang bermakna dengan orang lain, memberi sokongan, bebas dan lapang serta menghormati masalah orang lain (Query & Kreps, 1996). Pada awalnya McCroskey dan Young (1981) telah mengemukakan dua konsep kompetensi iaitu pertama ialah kemahiran, pencapaian dan keberkesanan. Manakala konsep kedua ialah psikomotor, kognitif dan efektif. Seterusnya Spitzberg (1983) mengkritik pendapat tersebut dengan menyatakan kedua-dua konsep yang dikemukakan oleh McCroskey dan Young (1981) lebih kepada aspek kemahiran, sedangkan menurut McCroskey dan Young (1981) sendiri, kompetensi merupakan situasi yang menunjukkan pengetahuan tentang sesuatu dalam keadaan tertentu. Menurut Spitzberg (1983), seseorang individu boleh belajar untuk menjadi mahir, tetapi tidak semestinya cekap atau kompeten, kerana ia bergantung kepada potensi individu tersebut dari sudut bakat, tahap penerimaan dan juga persekitaran pembelajaran.

Dalam mengembangkan konsep kompetensi komunikasi, Spitzberg (1983) memperkenalkan tiga komponen utama iaitu motivasi, pengetahuan dan kemahiran. Kompetensi komunikasi diperlukan dalam menilai pengetahuan, kemahiran dan kebolehan seseorang yang menjalankan tugas. Prestasi atau pencapaian individu akan

berkesan sekiranya terdapat salah satu ataupun ketiga-tiga komponen ini dalam mencapai matlamat kompetensi komunikasi yang berkesan. Kompetensi komunikasi yang berkesan juga harus menyeimbangkan kesesuaian dan keberkesanan dalam berkomunikasi (Morreale et al., 2001). Di Malaysia, Che Su et al. (2018) turut mengambil pandangan Morreale et al. (2001) dalam kajian mereka dengan menyatakan kompetensi berkomunikasi bergantung kepada motivasi, pengetahuan, kemahiran, konteks komunikasi dan proses terhadap persepsi yang digunakan oleh penerima terhadap sumber.

Motivasi ialah tingkah laku keinginan dan dorongan untuk penyampai berkomunikasi secara berkesan. Kompetensi boleh diukur sehingga ke tahap manakah komunikasi perlu dimotivasikan. Keadaan malu atau takut ketika berkomunikasi adalah merupakan faktor ramai penyampai tidak dapat memenuhi potensi ini secara maksimum. Dua bentuk motivasi yang boleh diberikan perhatian ialah negatif dan positif. Motivasi negatif ialah faktor-faktor yang terhasil daripada kebimbangan, ketakutan atau mengelak. Motivasi positif pula berlaku dari keinginan yang membawa kepada kecemerlangan prestasi. Antara faktor yang menyumbang kepada motivasi positif ialah situasi dan matlamat yang ingin dicapai dalam situasi berkenaan (Morreale et al., 2001). Oleh itu jika motivasi penyampai meningkat, maka kompetensi komunikasi penyampai juga meningkat dan begitu juga sebaliknya (Spitzberg, 2000).

Selain daripada aspek motivasi, aspek pengetahuan juga merupakan salah-satu dimensi utama dalam Model Kompetensi Komunikasi yang dibangunkan oleh Morreale et al. (2001). Pengetahuan dalam komunikasi ialah pengetahuan mengenai

apa yang hendak dilakukan, dibicarakan dan berkenaan kaedah apa yang perlu digunakan agar kandungan mesej boleh mendatangkan hasil yang berkesan. Pengetahuan tentang komunikasi ini boleh dipelajari secara formal dan tidak formal, di mana Spitzberg (2000) menyatakan semakin banyak pengetahuan berkomunikasi dengan baik ada pada seseorang individu, maka semakin meningkat tahap kompetensi komunikasi individu tersebut.

Seterusnya pengetahuan juga boleh dipecahkan kepada beberapa bentuk pengetahuan seperti pengetahuan yang berkaitan dengan kandungan dan pengetahuan berkaitan dengan prosedur. Pengetahuan kandungan merujuk kepada tajuk, perkataan serta makna yang diperlukan dalam situasi. Pengetahuan prosedur pula ialah berkenaan bagaimana untuk menyusun atur, merancang dan mempersembahkan pengetahuan dalam situasi-situasi tertentu (Morreale et al., 2001; Najib et al., 2006).

Kemahiran juga merupakan tingkah laku yang memberi kesan terhadap keberkesanan kompetensi komunikasi yang dikaji berdasarkan matlamat. Kemahiran berkomunikasi berlaku pada tahap umum dan khusus. Pada tahap umum, ahli masyarakat berupaya untuk bertanya soalan atau menunjukkan mimik muka yang menjelaskan tentang ekspresi mereka dalam berkomunikasi. Tahap kemahiran khusus adalah lebih kepada setiap situasi dan proses komunikasi yang berlaku menjadi unik (Littlejohn & Jabush, 1982). Contohnya, penggunaan perkataan 'jargon', di mana perkataan tersebut hanya difahami oleh golongan yang khusus sahaja.

Disebabkan kemahiran adalah berdasarkan situasi, jadi biasanya individu akan menggunakan kemahiran komunikasi berdasarkan kepada pengalamannya yang terdahulu. Penyampai dengan itu mempelajari pelbagai kemahiran sepanjang hidup mereka bagi menjadikan maksud komunikasi mudah diterima oleh penerima. Selain itu, peranan situasi yang berbeza juga memerlukan kombinasi kemahiran yang berbeza dalam menyampaikan maklumat (Morreale et al., 2001; Najib et al., 2006).

Kajian oleh Blundel (2004) mendapati komunikasi merupakan asas kehidupan yang perlu bagi meneruskan kehidupan seharian sama ada komunikasi lisan atau bukan lisan antara penyampai dan penerima. Sesuatu proses komunikasi akan menjadi tidak kompeten sekiranya mesej yang ingin disampaikan tidak diterima, diabaikan atau tidak difahami dengan baik oleh penerima. Oleh itu, kajian ini juga mencadangkan agar penyampai mengambil tindakan sekiranya tiada apa-apa maklum balas dari penerima bagi sesuatu tempoh yang ditetapkan. Contohnya penyampai boleh menyemak semula sama ada mesej yang disampaikan diterima dengan mendapatkan maklum balas dari penerima sama ada mesej tersebut diterima dengan baik atau tidak (Blundel, 2004).

Dalam kajian bencana, komunikasi memainkan peranan yang penting sebelum, semasa dan selepas berlakunya bencana. Gebbie et al. (2002) mendapati penggunaan kaedah komunikasi kecemasan yang betul, menerangkan kepentingan komunikasi kepada keluarga, jiran, orang awam, dan juga mengenal pasti pengetahuan, kemahiran untuk merujuk ketika membuat keputusan merupakan penentuan kompetensi kakitangan kesihatan sebelum, semasa dan selepas bencana dan waktu kecemasan. Hasil kajian menunjukkan kecekapan kakitangan kesihatan awam

mengenai kompetensi berkomunikasi dan berkemahiran merancang tindak balas terhadap masalah yang berlaku ketika kecemasan adalah penting untuk diselaraskan dan difahami oleh semua peringkat pekerja tidak kira pangkat mereka. Hal ini disebabkan kompetensi setiap kakitangan organisasi perlu dalam menentukan kejayaan sesebuah agensi kesihatan ketika bencana (Gebbie et al., 2002).

Menurut Banipal (2006), organisasi yang memberi bantuan perlulah mempunyai maklumat yang tepat dan cepat bagi mengurangkan jumlah kerugian dan mangsa yang tertekan. Walau bagaimanapun, tidak dapat dinafikan gangguan komunikasi akan berlaku yang akan menyebabkan penyampaian komunikasi akan terganggu seterusnya akan menyebabkan operasi mencari dan menyelamatkan menjadi lebih lama. Oleh itu, kecekapan kemahiran komunikasi dan pengurusan maklumat dari segi latihan dan pengumpulan maklumat yang tepat diperlukan dalam bencana berskala besar agar tindak balas yang cepat dan efektif dapat diberikan kepada mangsa.

Kajian oleh Hsu et al. (2006) menegaskan berkomunikasi secara berkesan dan menunjukkan pengetahuan dan kemahiran membuat keputusan semasa bencana merupakan antara elemen penting dalam kejayaan pekerja kesihatan ketika bencana. Oleh itu, kajian ini telah mencadangkan model kompetensi silang pekerja penjagaan kesihatan dalam kesiapsiagaan bencana. Model yang dibina menunjukkan semua pekerja dalam bidang kesihatan yang memberi bantuan ketika bencana memerlukan latihan, pengetahuan dan kemahiran agar lebih fokus ketika bekerja. Hal ini kerana kepentingan peranan kakitangan penjagaan kesihatan yang bertindak sebagai pemberi bantuan dalam sesuatu bencana perlu mempunyai pengetahuan komunikasi agar dilihat sebagai berkemahiran dan bermotivasi ketika memberi bantuan

termasuklah mengetahui akan masa yang betul, kandungan komunikasi yang ingin disampaikan, demografi penerima, langkah komunikasi yang berkesan dan maklumat yang ingin disampaikan bagi mencapai kompetensi komunikasi (Hsu et al., 2006).

Loke dan Fung (2014) seterusnya menjalankan kajian terhadap kompetensi yang diperlukan oleh jururawat yang bertugas sebagai pemberi bantuan ketika bencana. Hasil kajian mendapati setiap pemberi bantuan perlu mempunyai pelbagai kaedah komunikasi serta membina kemahiran berkomunikasi yang baik dengan sesiapa sahaja sama ada rakan sekerja dan juga mangsa dalam semua jenis bencana. Para pemberi bantuan juga perlu mempunyai pengetahuan untuk berkomunikasi dalam pelbagai jenis bencana kerana bencana yang berbeza mempunyai tahap tekanan yang berbeza. Di samping itu, pemberi bantuan juga perlu memantapkan ilmu pengetahuan dan kemahiran sebelum turun ke kawasan bencana agar tidak terjadinya kelalaian yang boleh memberi kesan terhadap mangsa bencana dan dapat mencapai tahap kompetensi komunikasi yang berkesan. Kompetensi komunikasi dianggap berkesan apabila penyampai berupaya untuk menyesuaikan diri dengan situasi ketika berkomunikasi, memberi tindak balas terhadap penerima komunikasi dan memberi perhatian semasa proses komunikasi berlangsung (Schirmer et al., 2005).

Selain itu, kekurangan pengetahuan merupakan penyumbang kepada ketidakpuasan hati bagi pengamal yang terlibat dalam pengurusan bencana. Menurut Daily et al. (2010), komunikasi yang lemah dalam kalangan pasukan pemberi bantuan sering dilihat sebagai penyumbang kepada pelbagai masalah ketika bencana. Justeru, Pathirage et al. (2012) menegaskan pengetahuan komunikasi dalam kalangan mangsa yang terjejas dan juga mangsa dengan pemberi bantuan perlu dipertingkatkan agar

proses memberi bantuan dapat berjalan dengan lancar. Hasil temu bual oleh Pathirage et al. (2012) dengan beberapa pengamal pengurusan bencana mendapati faktor komunikasi merupakan salah satu penyumbang terhadap gangguan dalam pengurusan bencana. Oleh itu, dapat dilihat pengetahuan komunikasi merupakan komponen penting dalam kalangan agensi pengurusan bencana yang telah menjadi perhatian ramai penyelidik agar mangsa serta pemberi bantuan berasa selamat dan selesa untuk bekerjasama.

Kajian tempatan oleh Amarul Waqi et al. (2014) telah mencadangkan kerangka konsep bagi pengurusan bencana di Malaysia. Penyelidik mendapati kemahiran kompetensi komunikasi merupakan salah satu pemboleh ubah penting untuk dikaji dimana kemahiran ini merangkumi kaedah mendengar, kemahiran untuk memberi tindak balas, kemahiran berucap serta tingkah laku penampilan yang memberi kesan terhadap penambahbaikan pengurusan bencana di Malaysia. Sebaliknya, kajian oleh Kamran et al. (2012) mendapati kelemahan dari sudut kompetensi komunikasi akan menyumbang kepada kekurangan kepakaran dalam menangani masalah bencana walaupun pemberi bantuan dari organisasi yang diiktiraf dan mempunyai pengalaman formal.

Seterusnya, Nurul' Ain dan Aniza (2017) menyatakan pemberi bantuan merupakan individu yang dekat dengan mangsa ketika bencana. Oleh itu pentingnya persediaan dan latihan berkaitan bantuan bencana dalam pelbagai sudut termasuklah sudut komunikasi. Hasil kajian menunjukkan pemberi bantuan yang terlatih dengan keadaan kecemasan berkenaan bencana mempunyai latihan yang mencukupi, namun mempunyai kekangan dari sudut pengetahuan berkaitan pengurusan komunikasi

ketika bencana sedangkan pengetahuan dan kemahiran pemberi bantuan dari semua sudut amat penting bagi mempamerkan imej yang positif. Selain itu, latihan yang mencukupi dapat menjadikan pemberi bantuan lebih bersedia dari segi mental dan fizikal melalui pengetahuan yang ada dalam menyediakan perkhidmatan memberi bantuan dengan lebih cekap dan berkesan.

Justeru, berdasarkan kepada dimensi kompetensi komunikasi iaitu motivasi, pengetahuan dan kemahiran, seterusnya ketiga-tiga dimensi ini diaplikasikan dalam kajian ini bagi menentukan tahap kompetensi komunikasi pemberi bantuan dalam proses penyaluran bantuan kepada mangsa banjir. Pemberi bantuan perlu memotivasikan diri ketika berkomunikasi dengan mangsa banjir agar tidak berasa malu, takut dan mengelak dari pertanyaan mangsa banjir. Oleh itu, pemberi bantuan perlu mempunyai matlamat yang jelas iaitu untuk memberi bantuan yang terbaik kepada mangsa banjir.

Seterusnya, pemberi bantuan juga haruslah mempunyai pengetahuan dan kemahiran ketika berkomunikasi dengan mangsa banjir, agar pemberi bantuan dapat menyampaikan maklumat yang tepat dan jelas. Hal ini mampu membuatkan pemberi bantuan memahami, menjaga sensitiviti mangsa, mempunyai pengetahuan berkomunikasi, mampu berkomunikasi dengan baik serta mampu memberi nasihat yang berguna kepada mangsa banjir sesuai dengan etika komunikasi. Perkara ini seterusnya dapat mengurangkan tekanan mangsa dan konflik di pusat pemindahan sekali gus meningkatkan kesejahteraan psikologi mangsa.



Berdasarkan ulasan karya, jelas menunjukkan indikator kompetensi komunikasi penting dalam kajian bencana, namun kajian berkenaan kompetensi komunikasi kurang dilakukan dalam konteks bencana di Malaysia. Oleh yang demikian, wajarlah kajian ini dilakukan dengan mengambil kira pemboleh ubah kompetensi komunikasi bagi menambah karya dan hasil kajian berkenaan indikator kompetensi komunikasi dalam aspek bencana di Malaysia. Hal ini juga disebabkan oleh komunikasi merupakan komponen penting dalam kalangan agensi pengurusan bencana agar semua pihak berasa selamat dan selesa (Pathirage et al., 2012).

## **2.6 Pengurusan Tanggapan**

Seterusnya, sub topik ini membincangkan berkenaan ulasan karya berkaitan dengan pengurusan tanggapan. Kajian berkenaan pengurusan tanggapan agak unik kerana ia bermula dengan terminologi persembahan diri (*self-presentation*) yang dikemukakan oleh Erving Goffman pada tahun 1959 dimana beliau menganggap manusia sebagai pelakon yang berhadapan dengan penonton sebagai khalayak. Oleh itu, beliau menerapkan situasi drama teater sebagai keadaan untuk menerangkan bagaimana manusia sebagai pelakon cuba mempamerkan imej yang mereka kehendaki kepada penonton. Menurut Goffman (1978) pelakon yang akan berhadapan dengan orang lain biasanya cuba untuk mencari sebanyak mungkin maklumat mengenai khalayak tersebut seperti status sosioekonomi mereka, kepercayaan, keperibadian dan sebagainya. Hal ini memudahkan tugas pelakon tersebut bagi mempamerkan imej yang diinginkan bagi mendapatkan kepuasan dan tanggapan dari khalayak. Seperti juga sifat semula jadi manusia yang sentiasa menguruskan tanggapan bagi mempamerkan imej yang terbaik di hadapan orang lain (Goffman, 2012).

Erving Goffman telah mengemukakan konsep pengurusan tanggapan pada tahun 1959 yang digunakan dalam mengenal pasti persepsi terhadap orang lain yang mewakili persembahan diri serta pengurusan identiti sosial semasa berinteraksi (Metts, 2009). Goffman sendiri telah memulakan asas dan dasar terperinci mengenai pengurusan tanggapan dalam bukunya yang bertajuk *The Presentation of Self in Everyday Life* (Goffman, 2012). Rentetan dari ini, ramai penyelidik menggunakan perkataan persembahan diri dan pengurusan tanggapan secara timbal balik kerana kedua-duanya mempunyai maksud dan matlamat yang sama iaitu cuba untuk mempengaruhi persepsi orang lain terhadap imej mereka (Leary & Kowalski, 1990). Oleh itu, kajian ini menggunakan perkataan pengurusan tanggapan bagi kedua-dua perkataan (pengurusan tanggapan dan persembahan diri) di atas kerana ia memberikan definisi yang sama.

Menurut Goffman (2012) aspek paling penting dalam pengurusan tanggapan ialah bagaimana individu mencipta personaliti diri sendiri, mempertahankan pendapat mereka tentang sebarang isu yang berbangkit dan seterusnya meningkatkan kebolehan bersosial, aktiviti kebiasaan (komunikasi rutin) bagi melambangkan personaliti individu tersebut (Dillard et al., 2000). Sebagai contoh, seorang individu mempamerkan imej yang baik melalui proses komunikasi seperti mampu memberikan hujah yang bernas, mampu mempertahankan hujah dan bertanggungjawab ke atas hujah yang diberikan sehingga mencipta imej atau personaliti yang baik. Matlamat utama pengurusan tanggapan seseorang individu ialah untuk mempengaruhi persepsi individu lain terhadap sesuatu perkara seperti imej kumpulan lain, individu lain atau sesuatu subjek dan objek dengan memberikan maklumat yang akan menguntungkan individu tersebut. Pengurusan tanggapan dikira

menguntungkan individu apabila tingkah laku psikologi tertentu yang ditonjolkan dalam mencapai matlamat yang dikehendaki berhasil (Metts, 2009).

Kajian berkenaan pengurusan tanggapan telah dikaji secara meluas pada peringkat organisasi dan individu. Pada peringkat organisasi, pengurusan tanggapan merujuk kepada tingkah laku organisasi bagi membentuk imej yang ingin dipaparkan kepada khalayak (Sandberg & Holmlund, 2015). Contohnya kajian oleh Jorgensen (1994) mendapati imej syarikat penerbangan telah terjejas berikutan bencana pesawat Pan American World Airways yang terhempas sehingga meragut nyawa 258 mangsa, lalu menyebabkan masyarakat memandang negatif berikutan apa yang mereka lihat. Namun, syarikat menggunakan taktik mengambil hati dengan memberikan penjelasan bagi menerangkan keadaan sebenar dan menunjukkan imej yang baik kepada keluarga mangsa untuk membaiki semula imej dan hasil kajian mendapati kaedah pengurusan tanggapan yang digunakan berjaya mengembalikan semula kepercayaan pengguna. Organisasi perlu menggunakan taktik pengurusan tanggapan untuk mempengaruhi persepsi masyarakat (Bolino et al., 2008).

Bozzolan et al. (2015) membincangkan bahawa proses pengurusan tanggapan pada peringkat organisasi terbahagi kepada dua iaitu pengurusan tanggapan berkenaan dokumen bertulis yang dikeluarkan oleh organisasi korporat dan tindak balas khalayak terhadap strategi pengurusan tanggapan. Manakala Sandberg dan Holmlund (2015) melaporkan faktor pengurusan tanggapan juga terbahagi kepada dua iaitu faktor penyampaian serta faktor penulisan. Faktor penyampaian dan faktor penulisan merupakan proses yang menunjukkan kesungguhan organisasi dalam merangka dan

menulis apa yang dirasakan terbaik untuk dipamerkan kepada khalayak (Brennan & Merkl-Davies, 2013).

Disebabkan konsep pengurusan tanggapan telah diluaskan ke dalam pelbagai konteks, kajian berkenaan pengurusan tanggapan juga telah mengalami perkembangan yang pesat dari semasa ke semasa termasuklah dalam situasi kecemasan seperti bencana (Leary & Kowalski, 1990). Konteks bencana alam dilihat sesuai dalam kajian untuk menentukan sikap pemberi bantuan, persepsi terhadap pengurusan tanggapan pemberi bantuan, kemiskinan dan juga kebajikan mangsa (Fothergill, 2003). Dalam kajian bencana, setiap pekerja merupakan aset organisasi dimana reputasi organisasi bergantung kepada cara pekerja menggunakan taktik pengurusan tanggapan yang sesuai dengan sesuatu peristiwa, sama ada boleh meningkatkan atau memburukkan lagi imej organisasi (Conway et al., 2015).

Antara kajian pengurusan tanggapan dengan bencana ialah kajian oleh Duggan et al. (2010) mengenai tanggapan warga tua yang menjadi mangsa Indian Ocean Tsunami terhadap tindak balas dan juga persediaan bencana oleh pemberi bantuan dari agensi kerajaan dan bukan kerajaan. Hasil kajian menunjukkan terdapat kelemahan pada pengurusan tanggapan oleh pemberi bantuan disebabkan ada dalam kalangan mangsa yang tidak tahu cara untuk berkongsi masalah dengan pemberi bantuan di tempat pemindahan dan takut untuk merungut disebabkan risau akan kehilangan bantuan yang sedia ada. Dari sudut bantuan kesihatan dari pihak kerajaan pula, mangsa menyatakan bahawa terdapat pengabaian dan diskriminasi dari sudut kesihatan terhadap warga tua di mana pemberi bantuan memberi perhatian yang berlebihan

kepada sesetengah mangsa sedangkan terdapat mangsa yang lebih memerlukan perhatian dari sudut fizikal dan psikologi.

Kajian oleh Khankeh et al. (2011) terhadap pasukan pemberi bantuan gempa bumi Bam Iranian 2003 mendapati antara punca kelemahan dalam pengurusan tanggapan oleh organisasi pemberi bantuan ialah pengurusan organisasi yang tidak kompeten, di mana organisasi tidak merancang dengan betul berkenaan pengurusan bantuan ketika kecemasan serta kakitangan pemberi bantuan tidak dilatih menggunakan pengurusan tanggapan dengan betul untuk berhadapan dengan mangsa yang mempunyai masalah. Hal ini menyebabkan terdapat kekeliruan dan gangguan komunikasi antara organisasi, pemberi bantuan dan juga mangsa sendiri. Oleh itu, Khankeh et al. (2011) mencadangkan pemilihan pemberi bantuan ketika bencana perlulah dari organisasi yang berpengalaman serta kakitangan yang terlatih.

Sungguhpun demikian, bekerja dalam sesuatu keadaan kecemasan tidak akan lari dari melakukan kesilapan terutamanya bagi pekerja yang bekerja sebagai pemberi bantuan. Vaughan (1999) mendapati kesilapan yang sering dilakukan oleh pekerja organisasi pemberi bantuan ialah tidak mematuhi arahan, kesalahan tingkah laku dan lalai dalam tugas merupakan punca kepada kelemahan dalam proses memberi bantuan kepada mangsa. Hal ini boleh mendatangkan kesan buruk seperti kesan-kesan psikologi, kecederaan, penganiayaan oleh pemberi bantuan, seterusnya boleh membawa maut terhadap mangsa bencana. Namun, segala kelemahan yang berlaku boleh diatasi seperti mengamalkan sikap kerja berkumpulan (Leonard et al., 2004), bertolak ansur (Gesser-Edelsburg & Zemach, 2012), banyak bercakap (Burd, 2013),

dan menggunakan tingkah laku pengurusan tanggapan dengan baik (Karim & Dominique, 2017).

Penggunaan tingkah laku pengurusan tanggapan akan mengekalkan imej yang baik pekerja pemberi bantuan di hadapan mangsa. Barsness et al. (2005) berpendapat bahawa setiap individu akan mendapat motivasi pengurusan tanggapan dengan menunjukkan tingkah laku yang dapat meningkatkan hubungan dengan orang lain dan juga meningkatkan persepsi orang lain terhadap keupayaan dan kemahiran mereka. Persepsi yang baik terhadap tingkah laku pengurusan tanggapan akan menggambarkan seseorang individu itu kompeten, bersikap mesra, autonomi dan memuaskan hati orang lain (Harris et al., 2007; Shepherd & Haynie, 2011). Menurut Murphy (2007), cara untuk mendapatkan persepsi yang baik adalah lebih kerap menggunakan hubungan mata, menggunakan kaedah komunikasi yang jelas dan mudah difahami oleh orang lain, serta menyampaikan mesej dengan tepat dan padat.

Di Malaysia, Mohd Zulhafiz et al. (2013) telah menganalisis persepsi pihak pemimpin masyarakat tempatan terhadap pengurusan tanggapan pemberi bantuan yang menguruskan banjir. Hasil kajian menunjukkan pihak pemimpin tempatan tidak berpuas hati terhadap badan pelaksana seperti Jabatan Kebajikan Masyarakat (JKM), Majlis Keselamatan Negara (MKN) dan Pejabat Daerah Padang Terap (PDPT) disebabkan pemberi bantuan tidak menunjukkan penggunaan tingkah laku pengurusan tanggapan yang baik sehingga menyebabkan pengurusan yang tidak sistematik, kesilapan pembahagian bantuan, membuat keputusan tanpa merujuk pihak pemimpin masyarakat tempatan, kurang alatan penyelamat dan pihak Jabatan Kesihatan tidak mengambil tindakan selepas banjir.

### **2.6.1 Taktik Pengurusan Tanggapan**

Manusia cenderung untuk membentuk tanggapan berdasarkan penglihatan dan pendengaran mereka (Drummond, 1993). Seseorang individu pula akan menggunakan apa sahaja taktik bagi mendapatkan persepsi yang baik mengenai diri mereka (Gwal, 2015; Xin, 2004). Disebabkan itu, Jones dan Pittman (1982) telah mencadangkan taksonomi pengurusan tanggapan yang efektif iaitu promosi diri, mengambil hati, pemberian contoh, ugutan dan merendah diri. Kelima-lima taktik ini telah disemak dan digunakan oleh Bolino dan Turnley (1999) dalam membangunkan skala pengukuran pengurusan tanggapan (Bolino & Turnley, 1999).

Pertama, taktik promosi diri ialah apabila seorang individu menunjukkan kebolehan diri sendiri agar dilihat cekap dan berkebolehan (Gwal, 2015). Walau bagaimanapun, penilaian terhadap taktik promosi diri tidak selalunya mendatangkan hasil yang positif kerana ia bergantung kepada penerimaan khalayak dimana khalayak yang melihat dari sudut positif akan menganggap taktik ini berkesan, namun khalayak yang melihat dari sudut negatif adalah sebaliknya (Den Hartog et al., 2020).

Taktik kedua ialah taktik mengambil hati. Taktik mengambil hati boleh menjadi taktik yang berkesan dalam pengaruh sosial dalam kalangan khalayak sasaran (Rosenfeld et al., 1995). Jones dan Pittman (1982) telah mencadangkan bahawa keputusan untuk melibatkan diri dalam taktik mengambil hati hendaklah ditentukan oleh tiga faktor. Pertama, komponen motivasi yang menentukan bagaimana pentingnya untuk pelaku akan disukai oleh khalayak sasaran. Kedua, komponen kognitif merujuk kepada bagaimana taktik mengambil hati akan berjaya. Ketiga,

komponen etika yang merujuk kepada tahap pujian itu dianggap sesuai dengan keadaan.

Selain itu, mengambil hati juga merujuk tindakan memuji yang bertujuan untuk membuatkan orang lain lebih tertarik dan lebih menyukai pelaku. Walau bagaimanapun, Crane dan Crane (2002) menyatakan bahawa taktik mengambil hati boleh memudahkan hubungan interpersonal dan meningkatkan keharmonian dalam organisasi, terutamanya bagi individu yang merupakan sebahagian daripada minoriti yang ingin menggembirakan ahli-ahli kumpulan majoriti. Secara keseluruhannya, semakin tinggi seseorang terlibat dalam taktik mengambil hati, maka semakin meningkat kebarangkalian untuk gagal (Howle et al., 2015). Walau bagaimanapun, penggunaan taktik mengambil hati yang gagal akan membuatkan orang lain lebih tidak suka kepada pelaku (Omori & Allen, 2014).

Taktik ketiga ialah taktik pemberian contoh. Pemberian contoh merupakan pengurusan tanggapan yang berintegriti, melibatkan pengorbanan diri serta kepercayaan moral disebabkan pelaku yang menggunakan taktik ini melakukan sesuatu tanpa dipaksa (Lewis & Neighbors, 2005). Turnley dan Bolino (2001) mendapati bahawa pemberi contoh mungkin lebih dilihat sebagai berdedikasi dan tidak mungkin akan dilihat sebagai malas oleh rakan-rakan, kerana mereka akan bekerja lebih keras dan lebih komited ketika orang lain memberi perhatian kepada mereka. Namun, risiko yang perlu diambil adalah pelaku akan dilihat berpura-pura atau sombong (Mcfarland et al., 2005).



Keempat pula ialah taktik ugutan yang berlaku apabila individu mempamerkan kelemahan atau kekurangan mereka terhadap khalayak untuk mendapat bantuan dan belas kasihan daripada orang lain (Sadler et al., 2010). Namun, ugutan juga boleh menjadi ancaman kepada individu lain jika pelaku menonjolkan kelebihan diri atau keupayaan menghukum agar mereka dilihat berkuasa dan berbahaya (Lamontagne, 2010). Seperti yang telah dijelaskan oleh (Turnley et al., 2013), bahawa penggunaan taktik pengurusan tanggapan tidak selalunya baik kepada semua khalayak di sekeliling, contohnya mempamerkan kelemahan akan memberi kesan kepada rakan sekerja sehingga mempengaruhi persepsi orang lain dan memberi kesan terhadap kesejahteraan mereka (Turnley et al., 2013).

Taktik terakhir menurut Jones dan Pittman (1982) ialah taktik merendah diri. Penggunaan taktik merendah diri ini biasanya menimbulkan rasa simpati dari orang lain terhadap pelaku (Kennedy-Moore & Watson, 2001). Taktik merendah diri boleh dikenal pasti dengan melihat sama ada pelaku menggunakan ekspresi verbal mahupun bukan verbal, seperti menangis atau menceritakan masalah yang dihadapi kepada orang lain (Eisenberg, 2000). Walau bagaimanapun, penggunaan taktik merendah diri tidak semestinya menimbulkan kesan negatif kepada pelaku. Kajian yang dilakukan oleh (Côté, 2005) mendapati sifat merendah diri pada pelaku akan mempengaruhi persepsi khalayak dalam komuniti yang sama sehingga menimbulkan kecenderungan untuk membantu pelaku.

Kesimpulannya, penggunaan taktik pengurusan tanggapan penting dalam kesejahteraan individu (Bolino et al., 2008). Menurut Martin et al. (2000), taktik pengurusan tanggapan mempunyai kesan yang penting dalam menentukan

bagaimana penerimaan, penilaian dan layanan orang lain terhadap pengamal pengurusan tanggapan tersebut. Tahap keberkesanan penggunaan taktik pengurusan tanggapan akan mempengaruhi kesejahteraan psikologi seseorang (Martin et al., 2000). Individu yang tinggi dalam tingkah laku pengurusan tanggapan juga akan mengelak dari perasaan negatif yang boleh menyebabkan mereka berasa sedih dan menghadapi kemurungan (Pauls & Stemmler, 2003). Kajian berkenaan pengurusan tanggapan walau bagaimanapun banyak diperbincangkan dalam konteks organisasi dan masih kurang dibincangkan dalam konteks bencana. Oleh itu, kajian ini mengaplikasikan pemboleh ubah pengurusan tanggapan dalam konteks bencana.

## **2.7 Perbezaan Kesejahteraan Psikologi Berdasarkan Jantina dan Pendapatan**

Dari perspektif demografi, faktor jantina sangat penting dikaji dalam menerangkan kesan sesuatu bencana. Ugwu dan Ugwu (2013) menyatakan perbezaan jantina merupakan komponen penting yang tidak boleh dinafikan dalam mana-mana kajian berkaitan bencana banjir kerana kajian berkaitan jantina dapat menerangkan kesan kesihatan akibat bencana banjir. Walau bagaimanapun, lebih banyak kajian mengenai perbezaan jantina diperlukan bagi mengenal pasti kesan terhadap mental mangsa pada setiap tahap bencana kerana hasil dapatan pengaruh jantina akan memberi nilai tambah kepada hasil kajian empirik (Harville et al., 2011).

Beberapa kajian lepas telah mengenal pasti perbezaan jantina dalam kajian bencana. Kajian oleh Ginexi et al. (2000) terhadap bencana banjir mendapati perbezaan jantina memainkan peranan penting dalam kesejahteraan mangsa dimana mangsa wanita cenderung untuk mengalami tekanan emosi berbanding mangsa lelaki. Selain itu, golongan wanita yang terkesan dengan bencana banjir juga lebih mudah

mengalami perubahan hormon tekanan sehingga mempengaruhi perkembangan fisiologi dan tingkah laku (Steyn, 2010; Ping et al., 2015).

Terdapat beberapa faktor yang menyebabkan perbezaan terhadap kesejahteraan psikologi mangsa lelaki dan perempuan, antaranya ialah perbezaan sensitiviti terhadap peristiwa yang berlaku (McDonough & Walters, 2001). Hal ini kerana mangsa yang terdiri dari golongan wanita atau jantina perempuan lebih sensitif disebabkan banyak berfikir mengenai keluarga, mudah jatuh sakit, keadaan pusat pemindahan yang terbuka dan sebagainya, manakala golongan lelaki akan mengurangkan tekanan dengan bergaul dengan rakan-rakan dan bercerita mengenai peristiwa yang berlaku dan hal ini secara tidak langsung akan mengurangkan tahap sensitiviti mangsa lelaki (Zaharah et al., 2009).

Walau bagaimanapun, terdapat juga kajian yang mendapati lelaki lebih sensitif dan mengalami penurunan kesejahteraan psikologi berbanding wanita. Van Daalen et al. (2005) menyatakan golongan lelaki cenderung untuk menerima sokongan dari pasangan sahaja dan sering tertekan sehingga mempengaruhi kesejahteraan psikologi mereka, manakala golongan wanita pula cenderung untuk menerima sokongan dari jiran, saudara terdekat dan juga rakan-rakan apabila mengalami tekanan. Hal ini kerana golongan wanita lebih mudah menunjukkan perasaan dan mencari sokongan dari persekitaran untuk terus bertahan (Böddvarsdóttir & Elklit, 2004).

Selain itu, faktor persepsi terhadap ketidakseamaan jantina juga merupakan antara punca yang menyebabkan perbezaan terhadap kesejahteraan psikologi mangsa. Kajian oleh Mukoni (2015) menunjukkan perbezaan jantina dipengaruhi oleh

persepsi masyarakat yang menilai jantina dari sudut norma, penilaian, jangkaan dan hubungan dimana secara norma, perempuan dilihat sebagai kaum yang lemah dan tidak dapat bertahan dalam peristiwa yang mengganggu psikologi mereka disebabkan oleh peranan perempuan yang secara tradisinya menggalas pelbagai tanggungjawab dan dijangka lebih mudah mengalami tekanan psikologi. Manakala lelaki dipersepsikan sebagai lebih maskulin dan tidak mudah untuk menunjukkan ekspresi luaran yang lemah agar menjaga norma jantina lelaki dan jangkaan masyarakat terhadap golongan lelaki lebih tinggi berbanding perempuan kerana lelaki dijangka menjadi tempat bergantung dalam sebuah institusi kekeluargaan (Ronen et al., 2016).

Namun terdapat juga kajian lepas yang mendapati tidak terdapat perbezaan jantina dalam aspek kesejahteraan psikologi mangsa bencana banjir. Kajian oleh Kar dan Bastia (2006) mendapati tidak terdapat perbezaan yang signifikan antara jantina lelaki dan wanita dalam menghadapi bencana. Golongan lelaki dilaporkan mengalami rasa bersalah dan mempunyai rasa mahu membunuh diri, terdapat perubahan pada selera makan, penurunan berat badan dan kurang fokus. Manakala golongan wanita pula lebih mengalami masalah tekanan perasaan dan penurunan kesejahteraan psikologi. Dari sudut penerimaan sokongan sosial, Banks dan Weems (2014) juga menyatakan tidak terdapat perbezaan penerimaan sokongan sosial antara golongan lelaki dan wanita kerana sokongan sosial penting kepada semua mangsa yang terlibat. Dapatan kajian menunjukkan sokongan sosial dari keluarga diperlukan bagi golongan wanita sebagai daya tahan dari mengalami tekanan, manakala golongan lelaki memerlukan sokongan dari rakan-rakan disebabkan sikap lelaki yang lebih selesa untuk meluahkan perasaan kepada rakan.

Selain dari jantina, pendapatan juga merupakan komponen penting dalam kajian kesejahteraan psikologi. Kajian lepas mendapati terdapat perbezaan dalam kesejahteraan psikologi mangsa bencana berdasarkan pendapatan mangsa. Toya dan Skidmore (2007) menyatakan tingkah laku penerimaan mangsa terhadap musibah yang berlaku mempunyai hubungan dengan pendapatan mangsa. Mangsa bencana yang berpendapatan rendah dan tinggal di luar bandar dilaporkan mempunyai gejala kemurungan yang lebih tinggi berbanding mangsa yang berpendapatan tinggi. Manakala mangsa yang tinggal di kawasan bandar lebih bersedia dari segi maklumat, kesiapsiagaan dan juga perlindungan insurans (Toya & Skidmore, 2007).

Selain itu, Brouwer et al. (2009) mendapati golongan yang rendah status sosioekonomi pula berisiko tinggi untuk terdedah kepada masalah kesihatan psikologi berbanding golongan yang tinggi status sosioekonomi kerana mereka kerap berhadapan dengan masalah tekanan hidup dan kehilangan akibat bencana besar memandangkan punca pendapatan mereka agak rendah dan mangsa banjir akan menunjukkan gejala psikologi seperti tekanan, kemurungan dan kebimbangan. Hasil ujian terhadap kebimbangan, kemurungan dan tekanan menunjukkan mangsa normal lebih ramai berbanding mangsa yang mengalami kemurungan teruk. Hal ini berkemungkinan disebabkan kaunseling dan program motivasi yang telah dijalankan oleh badan-badan bukan kerajaan sejurus selepas bencana (Asarnow et al., 1999).

Terdapat beberapa faktor yang menyebabkan mangsa berpendapatan rendah mengalami gangguan emosi. Antaranya ialah kewangan tidak stabil untuk membina semula kehidupan selepas bencana, kehilangan pekerjaan dan harta benda musnah akibat bencana (Bui et al., 2014). Tambahan pula, mangsa yang berpendapatan

rendah sering dikaitkan dengan tinggal di kawasan yang berisiko, rumah yang tidak kukuh dan mudah musnah walaupun berlaku bencana kecil, dan juga ada di antaranya yang menjadi penyewa (Fothergill & Peek, 2004; Mechanic & Tanner, 2007). Kajian oleh Do Yun dan Waldorf (2016) mendapati mangsa yang berada di kawasan berisiko bencana mempunyai pendapatan yang rendah dan lebih tertekan akibat terpaksa berpindah dan memerlukan modal kewangan yang lebih besar atau paling tidak perlu berada di pusat perlindungan lebih lama sehingga menjejaskan fungsi kehidupan seharian.

Sememangnya tidak dapat dinafikan bahawa banyak kajian yang dilakukan mendapati individu berpendapatan rendah lebih tertekan jika berlakunya sesuatu peristiwa atau keadaan yang mengganggu fungsi kehidupan. Walau bagaimanapun, terdapat juga sebilangan kecil kajian yang mendapati mangsa yang berpendapatan tinggi lebih tertekan akibat bencana. Kahneman dan Deaton (2010) menyatakan kesejahteraan dalam kehidupan tidak bergantung kepada pendapatan yang diterima kerana pendapatan yang tinggi oleh individu atau isi rumah mungkin dapat memberi kepuasan hidup, tetapi bukan kebahagiaan dan kesejahteraan. Menurut Kahneman dan Deaton (2010) lagi, pendapatan dan pendidikan berkait rapat dengan kepuasan hidup, manakala kesihatan, penjagaan diri, emosi, psikologi tergolong dalam kesejahteraan kehidupan seharian.

Kajian dibuktikan oleh Lubna (2017) dalam kajiannya terhadap penduduk yang menjadi mangsa bencana di Louisiana mendapati terdapat mangsa yang berpendapatan tinggi mengalami tekanan akibat bencana yang berlaku berulang kali atau berturut-turut disebabkan mengalami jumlah kemusnahan dan kerugian dalam

jumlah yang besar. Hal ini dijelaskan oleh Lubna (2017) iaitu isi rumah yang berpendapatan tinggi tidak terkecuali dari menderita akibat bencana terutamanya jika bencana tersebut berlaku berulang kali. Hal ini menunjukkan mangsa yang berpendapatan tinggi juga berpotensi untuk mengalami gangguan kesejahteraan psikologi dalam kehidupan seharian disebabkan oleh pelbagai faktor yang berkaitan bencana (Lubna, 2017).

Seterusnya, terdapat juga kajian yang mendapati tiada perbezaan yang signifikan dari sudut pendapatan dengan kesejahteraan psikologi mangsa. Kajian oleh Muttarak dan Pothisiri (2013) mendapati tidak terdapat perbezaan pendapatan dalam kalangan mangsa bencana di Thailand di mana semua mangsa berasa tertekan dan mangsa menerima bantuan dan sokongan yang sama rata tidak mengira status sosioekonomi. Kajian ini dikukuhkan lagi dengan dapatan kajian oleh Nasar et al. (2016) mendapati tidak terdapat perbezaan status sosioekonomi dalam kalangan mangsa banjir di Lahore-Pakistan sehinggakan mangsa banjir yang mempunyai pendapatan rendah tidak berasa tertekan dari sudut bantuan dan sokongan yang diterima. Hal ini disebabkan oleh tidak terdapat perbezaan yang ketara dalam jumlah purata pendapatan isi rumah dalam komuniti yang mengalami banjir dan mangsa mendapat bantuan yang sama rata.

Kajian di Malaysia oleh Haryati et al. (2011) mendapati mangsa banjir di Johor sangat tertekan akibat banjir sehingga ada di antara mangsa yang mahu mendapatkan insurans bagi mengurangkan risiko akibat banjir di masa hadapan walaupun berpendapatan rendah. Kajian ini disokong oleh Nasir et al. (2012) yang mendapati mangsa yang berpendapatan di bawah garis kemiskinan menunjukkan gejala

psikologi yang lebih tinggi seperti tekanan, kebimbangan dan juga kemurungan. Mangsa yang berpendapatan rendah didapati lebih mengalami gangguan dan kemurungan kerana memikirkan kemusnahan harta benda yang telah dikumpul dalam jangka masa yang lama, namun terpaksa bekerja keras untuk memulakan kehidupan selepas bencana. Sokongan yang kuat dari pelbagai pihak yang berpengetahuan dan berkemahiran diperlukan untuk meredakan tekanan dan kebimbangan mangsa dari terus mengalami kemurungan.

Secara keseluruhannya, kajian-kajian lepas membuktikan terdapat perbezaan antara faktor jantina dan faktor pendapatan dengan kesejahteraan psikologi mangsa bencana banjir. Kajian berkenaan jantina dan pendapatan mangsa banjir masih relevan dan wajar untuk dilanjutkan lagi agar mendapat gambaran yang lebih menyeluruh terhadap kesejahteraan psikologi mangsa bencana banjir. Oleh itu, berdasarkan ulasan karya terhadap kajian lepas, maka hipotesis berikut dikemukakan:

H<sub>1a</sub>: Terdapat perbezaan yang signifikan dalam aspek kesejahteraan psikologi mangsa banjir berdasarkan faktor jantina mangsa banjir.

H<sub>1b</sub>: Terdapat perbezaan yang signifikan dalam aspek kesejahteraan psikologi mangsa banjir berdasarkan faktor pendapatan mangsa banjir.

## **2.8 Hubungan antara Pemboleh Ubah Kajian**

Bahagian ini membincangkan tentang ulasan karya berkaitan dengan hubungan antara pemboleh ubah-pemboleh ubah yang dikaji antaranya ialah hubungan sokongan sosial dengan kesejahteraan psikologi, hubungan kompetensi komunikasi



dengan kesejahteraan psikologi dan hubungan pengurusan tanggapan dengan kesejahteraan psikologi.

### **2.8.1 Hubungan Sokongan Sosial dengan Kesejahteraan Psikologi**

Sokongan sosial merupakan faktor penting yang dapat memberi kesan terhadap kesejahteraan psikologi (Tayebeh et al., 2017). Hal ini kerana kekurangan sokongan sosial akan menyebabkan peningkatan masalah mental dalam kalangan mangsa bencana (Rabiei et al., 2014). Sebaliknya, sokongan sosial dari keluarga, rakan-rakan, ahli komuniti, organisasi kerajaan, sukarelawan dan sebagainya dapat mengurangkan tekanan psikologi (Gallagher et al., 2008) dan mengurangkan gejala untuk berlakunya tekanan (Gerlach et al., 2017).

Kajian berkenaan kesan hubungan sosial terhadap kesejahteraan psikologi telah berkembang dari semasa ke semasa. Beberapa kajian telah membuktikan bahawa sokongan sosial mempunyai hubungan yang positif dengan kesejahteraan psikologi mangsa bencana dimana individu yang mendapat sokongan yang lebih baik akan mempunyai tahap kesejahteraan psikologi yang lebih tinggi (Goldmann & Galea, 2014; Kaniasty, 2012). Mangsa yang mampu mengatasi kelemahan psikologi akibat bencana juga akan lebih gembira, berada dalam komuniti masyarakat, kurang menyendiri dan lebih bersemangat untuk meneruskan kehidupan (Uchino et al., 2016). Hal ini kerana sokongan sosial mampu mengelakkan kesan buruk dalam pelbagai cara termasuklah memberi perhatian terhadap emosi mangsa, bantuan dari setiap sudut fizikal dan mental, membantu dari segi informasi, serta penilaian terhadap tindak balas dari orang lain mengenai kualiti penyampaian bantuan (Cornwell & Waite, 2009).

Kajian sokongan sosial dengan kesejahteraan psikologi dalam konteks bencana banyak diperbincangkan oleh sarjana barat seperti kajian yang dilaksanakan oleh Shakespeare-Finch dan Green (2013) yang mengkaji tentang peranan sokongan sosial terhadap kesejahteraan psikologi selepas berlakunya bencana banjir di Queensland, Australia. Hasil kajian mereka mendapati, aspek sokongan sosial adalah signifikan dalam meningkatkan kesejahteraan psikologi mangsa banjir dalam komuniti tersebut. Begitu juga kajian yang dilaksanakan oleh Banks dan Weems (2014) terhadap mangsa bencana banjir akibat ribut Katrina di Amerika. Hasil kajian terhadap penilaian tahap dan kesan sokongan sosial terhadap kesejahteraan psikologi menunjukkan sokongan sosial daripada keluarga dan rakan merupakan penyumbang kepada peningkatan kesejahteraan psikologi mangsa.

Kajian oleh Sippel et al. (2015) pula mendapati faktor sokongan sosial dan rangkaian hubungan sosial memainkan peranan dalam meningkatkan daya tahan mangsa bencana, dimana rangkaian hubungan sosial merupakan salah satu dimensi dalam Teori Modal Sosial. Tambahan pula, peranan sokongan sosial dan rangkaian hubungan sosial ini sangat penting dalam keseimbangan psikologi untuk meningkatkan kesejahteraan psikologi mangsa. Sebaliknya, kekurangan sokongan sosial akan menyebabkan gangguan terhadap emosi, material, sumber informasi dan gangguan psikologi. Penyelidikan berkenaan hubungan antara sokongan sosial dan rangkaian hubungan sosial diperlukan untuk meningkatkan daya tahan individu, keluarga dan masyarakat (Sippel et al., 2015).

Kajian oleh James dan Paton (2015) mendapati terdapat elemen modal sosial yang dikenal pasti sebagai faktor kritikal yang menggerakkan tindakan kolektif untuk meningkatkan kesejahteraan individu dan komuniti selepas bencana iaitu norma, timbal balik, kepercayaan dan juga rangkaian hubungan sosial. Sikap kolektivistik masyarakat telah memudahkan bantuan sokongan sosial yang diberikan oleh pihak pemberi bantuan sama ada dari badan kerajaan atau bukan kerajaan disebabkan kerelaan masyarakat untuk membantu mangsa yang terjejas. Kesan daripada modal sosial akan membantu pembangunan di kawasan terjejas selepas bencana menjadi lebih maju yang akan memudahkan pencapaian sumber yang banyak untuk dalam meningkatkan kesejahteraan mental dan fizikal mangsa dalam jangka masa yang panjang.

Menurut Dai et al. (2016), mangsa bencana yang menerima sokongan sosial dari keluarga, rakan-rakan, pihak kerajaan dan organisasi bantuan bukan kerajaan menunjukkan mempunyai kesejahteraan psikologi yang tinggi berbanding mangsa yang tidak mendapat sokongan sosial dari mana-mana sumber 13 hingga 14 tahun selepas banjir besar Dongting pada tahun 1998 di China. Hal ini disebabkan mangsa yang mendapat sokongan sosial kurang mengalami tekanan dan lebih mudah melalui proses pemulihan, manakala mangsa yang tidak menerima sokongan sosial hanya bergantung kepada semangat diri sendiri untuk meneruskan kehidupan selepas bencana (Dai et al., 2016).

Walau bagaimanapun, Tunstall et al. (2006) mengenal pasti beberapa faktor yang dapat menjejaskan kesejahteraan psikologi mangsa seperti pemindahan ke pusat pemindahan, kekurangan sokongan emosi, masalah dan tekanan untuk menuntut

semula kewangan dan terpaksa meneruskan kehidupan di kawasan pemindahan yang penuh dengan tekanan. Drogendijk et al. (2011) telah mengkaji kekurangan sokongan sosial untuk melihat perbezaan penerimaan sokongan sosial terhadap mangsa bencana dan hasil kajian menunjukkan kumpulan mangsa yang kurang mendapat sokongan sosial dari sudut emosi mempunyai tahap tekanan yang lebih tinggi sehingga mahu membunuh diri berbanding mangsa yang tinggi tahap penerimaan sokongan sosial. Kumpulan mangsa yang tinggi tekanan emosi merasakan mereka tidak mempunyai keluarga, rakan dan orang lain yang signifikan untuk meluahkan perasaan seterusnya menyebabkan emosi mereka terjejas dalam jangka masa yang lama selepas kejadian bencana sehingga memberi kesan terhadap kesejahteraan mangsa (Drogendijk et al., 2011).

Di Malaysia, mangsa yang terkesan dengan bencana juga cenderung menunjukkan gejala psikologi seperti mudah memberontak, agresif, tidak dapat mengawal marah, kemurungan, penyakit mental dan membunuh diri apabila emosinya tertekan (Fariza, 2005). Antara masalah yang mengganggu emosi dan psikologi mangsa ialah kurangnya sokongan sosial dari ahli keluarga dan jiran tetangga. Sikap mementingkan diri dan komunikasi yang lemah sesama mangsa merupakan salah satu penyumbang terhadap masalah yang berlaku kerana responden merasakan tidak ada rasa hormat dan kepercayaan dalam ahli komuniti. Hal ini disebabkan persaingan yang berlaku lantaran bantuan yang terhad (Noremy et al., 2017). Sokongan sosial secara peribadi dari keluarga, ibu bapa, kaunselor, rakan-rakan dan sebagainya penting dalam menyeimbangkan semula kesejahteraan mental, emosi dan fizikal mangsa (Norizan, 2016). Sokongan emosi seperti kaunseling mengenai pengurusan tekanan dan kemahiran menyelesaikan masalah juga perlu diberikan pada setiap

individu ketika fasa pemulihan demi mencapai kesejahteraan hidup mangsa (Mohd Juraimy & Ahmad Azan, 2014).

Kesimpulannya, kajian-kajian lepas menunjukkan sokongan sosial mempunyai hubungan dengan kesejahteraan psikologi. Kajian berkaitan hubungan sokongan sosial dengan kesejahteraan psikologi perlu dilanjutkan terutamanya dalam konteks negara Malaysia bagi mendapatkan gambaran yang lebih jelas berkaitan isu-isu sokongan sosial yang berkaitan dengan mangsa banjir. Oleh itu, berdasarkan keseluruhan ulasan karya dan andaian teori yang telah dibincangkan, maka hipotesis berikut dikemukakan:

H<sub>2</sub>: Terdapat hubungan yang signifikan antara sokongan sosial dengan kesejahteraan psikologi mangsa banjir.

### **2.8.2 Hubungan Kompetensi Komunikasi dengan Kesejahteraan Psikologi**

Rubin et al. (1993) menyatakan keupayaan berkomunikasi secara kompeten merupakan sebahagian dari keyakinan diri seseorang yang dapat menyumbang kepada pengurangan gejala psikologi akibat lambakan kerja yang banyak dan masalah di tempat kerja. Hal ini kerana pelbagai faktor yang boleh menyebabkan berlakunya masalah di tempat kerja sehingga boleh mengganggu kesejahteraan psikologi pekerja seperti berhadapan dengan pelbagai individu dari pelbagai latar belakang dan budaya, tekanan dari ketua dan rakan sekerja, lambakan kerja akibat tiada pengkhususan skop kerja dan sebagainya (Ulrey & Amason, 2001). Oleh itu, komunikasi yang kompeten dari individu lain dapat mengurangkan tekanan dan

membuatkan seseorang itu rasa difahami dan dihargai (Çetin et al., 2012; Reis et al., 2000).

Seperti juga kajian oleh Wright et al. (2010) terhadap pekerja kesihatan yang memberi bantuan di Amerika Syarikat menyatakan kompetensi komunikasi bukan sahaja dapat meningkatkan kesejahteraan psikologi orang lain, malah ia dapat memberi kesan kepada pekerja tersebut sendiri disebabkan tekanan kerja akibat berhadapan dengan pesakit dari pelbagai latar belakang. Pekerja kesihatan merujuk kepada sesiapa sahaja terlibat dalam penjagaan apa juga jenis kesihatan bukan sahaja di hospital, malah di mana juga tempat yang mempunyai hubungan dengan skop kerja berkenaan kesihatan (Greenhalgh, 1996). Selain itu, individu yang berupaya berkomunikasi dengan kompeten juga lebih berjaya di tempat kerja, dapat mencipta persekitaran kerja yang baik seterusnya dapat mengurangkan tekanan psikologi di tempat kerja (Canary & Lakey, 2013).

Dalam kajian bencana, kompetensi komunikasi dilihat penting disebabkan pemberi bantuan perlu bersedia dan cekap untuk berhadapan dengan mangsa yang terdiri dari pelbagai latar belakang dan budaya (Kinman & Grant, 2011). Seperti kajian oleh Palttala et al. (2012) yang mendapati komunikasi yang kompeten oleh agensi pengurusan bencana di kawasan setempat penting di kawasan berisiko bencana kerana maklumat yang tepat dapat membantu masyarakat membuat persediaan awal sebelum bencana berlaku. Hal ini kerana pemberi bantuan yang berkomunikasi secara kompeten lebih mudah untuk mempengaruhi mangsa, mendapatkan kepercayaan dari mangsa dan menyampaikan maklumat strategi kesihatan agar mangsa terhindar dari pelbagai gejala psikologi akibat kesan bencana (Meadows,

1991). Nadzam (2009) telah mencadangkan strategi yang boleh digunakan untuk meningkatkan kualiti pekerja pemberi bantuan iaitu memperkenalkan nama kepada mangsa agar mudah dikenali, mempunyai maklumat mangsa, sentiasa memantau masalah mangsa dan berusaha untuk menyelesaikannya, serta bersikap profesional dan tidak agresif terhadap mangsa agar mangsa berasa selesa dan tidak tertekan.

Semasa berlakunya bencana, kompetensi komunikasi dari pemberi bantuan perlu kerana pemberi bantuan perlu sentiasa cekap dan bersedia setiap masa disebabkan mangsa akan melihat dan menilai tingkah laku pemberi bantuan (Baack & Alfred, 2013). Seperti kajian oleh Shim et al. (2015) yang menyatakan kompetensi komunikasi juga boleh dilihat sebagai persepsi mangsa terhadap kemahiran komunikasi secara emosi, pengetahuan dan juga isu lain yang timbul berkaitan dengan konteks kejadian. Selain itu, kompetensi bukan hanya dilihat kepada pesakit sahaja, malah dilihat sebagai persepsi terhadap kemahiran pemberi sokongan dalam menguasai pengetahuan dan motivasi dalam berkomunikasi. Walau bagaimanapun, pemberi sokongan yang kurang menguasai kompetensi komunikasi akan menyebabkan penurunan terhadap kesejahteraan psikologi mangsa (Donovan-Kicken & Caughlin, 2011).

Kajian oleh Che Su et al. (2018), menyatakan kompetensi komunikasi pemberi bantuan adalah penting bagi memelihara kesejahteraan psikologi mangsa bencana. Dalam mengenal pasti penilaian kompetensi komunikasi yang di amalkan oleh pemberi bantuan, hasil kajian temu bual terhadap 13 orang responden penduduk asli yang terkesan dengan banjir besar 2014 di Kelantan mendapati pekerja pemberi bantuan mempunyai nilai kompetensi komunikasi yang baik seperti penyayang,

ikhlas dan profesional. Mangsa juga berpuas hati dengan pengetahuan, kemahiran dan motivasi pemberi bantuan terhadap mangsa. Kompetensi komunikasi yang baik oleh pemberi bantuan seterusnya akan mempercepatkan proses pemulihan selepas bencana serta meningkatkan kesejahteraan psikologi mangsa banjir.

Kesimpulannya, kompetensi komunikasi turut dikaitkan dengan kesejahteraan psikologi. Kajian dalam mengaitkan kompetensi komunikasi dengan kesejahteraan psikologi sememangnya semakin banyak dibincangkan sejak beberapa tahun lalu, namun kurang bukti empirikal yang dilaporkan dalam hubungan ini (Han, 2012). Oleh itu, kajian berkenaan hubungan antara kompetensi komunikasi dengan kesejahteraan psikologi khususnya dalam konteks mangsa banjir di Malaysia masih relevan untuk dikaji bagi mengenal pasti penilaian terhadap kompetensi komunikasi pemberi bantuan dari sudut pengetahuan, kemahiran dan motivasi. Berikut merupakan hipotesis yang dikemukakan:

H<sub>3</sub>: Terdapat hubungan yang signifikan antara kompetensi komunikasi dengan kesejahteraan psikologi mangsa banjir.

### **2.8.3 Hubungan Pengurusan Tanggapan dengan Kesejahteraan Psikologi**

Kesan kesejahteraan psikologi dan sumbangannya dalam pelbagai aspek kehidupan telah mendapat perhatian penyelidik secara meluas termasuklah dalam hubungannya dengan pengurusan tanggapan (Tennant et al., 2007). Kajian oleh Hildebrand (2012) terhadap penderma buah pinggang mendapati pengurusan tanggapan dari pegawai perubatan menyebabkan penderma lebih bermotivasi untuk menderma sehingga meningkatkan kesejahteraan psikologi mereka. Kesejahteraan psikologi penderma



juga menjelaskan penderma mempunyai kepuasan dalam kehidupan dan lebih gembira kerana dapat membuat sesuatu yang baik dalam kehidupan mereka. Ini menunjukkan pengurusan tanggapan yang berjaya akan mempunyai kesan, seperti dapat mempengaruhi persepsi orang lain terhadap individu yang menggunakan taktik pengurusan tanggapan (Conway et al., 2015).

Dalam aspek bencana, Tramontin dan Peters (2008) mendapati terdapat beberapa faktor yang menjadi punca mangsa bencana mengalami tekanan mental dan psikologi seperti proses mencari bantuan, ketidakadilan dalam penyaluran bantuan, kerana pemberi bantuan dari kerajaan dan agensi sukarela, kelewatan memberi sokongan sosial dan sebagainya. Hal ini menjadi perkara biasa yang berlaku dalam keadaan bencana sehingga mendorong kakitangan pemberi bantuan menggunakan kaedah pengurusan tanggapan bagi mendapatkan persepsi yang baik dari mangsa sehingga boleh melancarkan proses bantuan dan pemulihan. Penggunaan taktik pengurusan tanggapan yang berjaya dan juga interaksi yang kompeten dari pemberi bantuan akan mengurangkan tekanan dan kemurungan dan meningkatkan kesejahteraan psikologi mangsa (Terry & Leary, 2011).

Dalam konteks kajian bencana di Malaysia pula, pemberi bantuan cuba sedaya upaya untuk menggunakan tingkah laku pengurusan tanggapan dengan berkesan agar dapat mempamerkan imej yang baik di hadapan mangsa kerana imej pemberi bantuan yang baik akan mempengaruhi bagaimana penerimaan dan penilaian mangsa terhadap pemberi bantuan (Nur Haffiza et al., 2013). Penerimaan dan penilaian mangsa terhadap pemberi bantuan akan menentukan kelancaran perjalanan proses pemulihan

seterusnya menjadi kayu ukur dalam menentukan kesejahteraan psikologi mangsa (Che Su et al., 2014).

Kajian oleh Che Su et al. (2014) terhadap mangsa banjir di Terengganu dan Pahang mendapati terdapat hubungan yang signifikan antara pengurusan tanggapan pemberi bantuan dengan kesejahteraan psikologi mangsa banjir. Kajian mendapati, mangsa banjir akan menunjukkan gejala tekanan, kemurungan, sedih dan tidak berdaya disebabkan tidak mampu untuk bertahan secara fizikal dan psikologi. Namun, pengurusan tanggapan yang baik oleh pemberi bantuan membuat mangsa berasa lebih tenang, gembira dan mempunyai harapan untuk meneruskan kehidupan. Walau bagaimanapun, masih kurang kajian berkenaan hubungan antara pengurusan tanggapan dengan kesejahteraan psikologi di Malaysia, terutamanya dalam konteks bencana banjir (Che Su et al., 2014).

Kajian oleh Norizan (2016) terhadap mangsa banjir di Kelantan menunjukkan pemberi bantuan secara langsung dan tidak langsung berperanan sebagai kaunselor di pusat pemindahan. Hasil kajian menunjukkan banjir yang berlaku menyebabkan mangsa mengalami pelbagai masalah kesejahteraan psikologi, antaranya ialah sering terbayang kejadian banjir yang berlaku ketika hujan lebat, tidak boleh tidur, risau memikirkan harta benda yang musnah, menangis apabila bersendirian, dan tidak bersemangat untuk meneruskan kehidupan. Walau bagaimanapun, mangsa yang menerima sokongan psikologi dari pemberi bantuan dan ahli komuniti masyarakat menunjukkan peningkatan dari segi kesejahteraan psikologi. Oleh itu, pemberi bantuan perlu berusaha untuk menggunakan taktik pengurusan tanggapan dengan baik secara berpengetahuan dan berkemahiran untuk menangani emosi, rakan sekerja

dan juga mangsa bencana kerana imej yang dipamerkan akan mempengaruhi penilaian dan kesejahteraan psikologi mangsa (Thormar et al., 2014).

Kesimpulannya, hasil ulasan karya menunjukkan terdapat kajian dari penyelidik lepas yang mengaitkan hubungan antara pengurusan tanggapan dengan kesejahteraan psikologi dalam beberapa konteks termasuklah dalam konteks bencana. Pengurusan tanggapan merupakan salah satu indikator penting yang perlu dipraktikkan oleh pemberi bantuan agar dapat mempengaruhi persepsi mangsa seterusnya akan memberi kesan yang baik terhadap peningkatan kesejahteraan psikologi mangsa. Oleh itu, berdasarkan keseluruhan ulasan karya yang telah dibincangkan, maka hipotesis berikut dikemukakan:

H<sub>4</sub>: Terdapat hubungan yang signifikan antara pengurusan tanggapan dengan kesejahteraan psikologi mangsa banjir.

## **2.9 Jantina Sebagai Faktor Penyederhana**

Secara umumnya, pemboleh ubah penyederhana dikenal pasti sebagai pemboleh ubah yang mengubah arah sesuatu hubungan dan antara pemboleh ubah bersandar dan tidak bersandar (Cumming & Calin-Jageman, 2017; Sharma et al., 1981). Sebagai contoh, apabila wujudnya pemboleh ubah penyederhana di antara hubungan pemboleh ubah bersandar dan pemboleh ubah tidak bersandar, hasil kajian terhadap pemboleh ubah penyederhana tersebut dapat mengubah, melemahkan atau memperkuat hubungan di antara pemboleh ubah bersandar dan pemboleh ubah tidak bersandar tersebut.

Faktor demografi seperti jantina dan pendapatan telah dikenal pasti sebagai penyederhana bagi menerangkan pelbagai kesan kesihatan berkenaan kajian bencana (Ginexi et al., 2000). Secara khususnya, faktor jantina sesuai dikaji sebagai pemboleh ubah penyederhana kerana ia cenderung untuk memberi pemahaman yang lebih baik bagi menerangkan kesan hubungan antara pemboleh ubah (Afifi, 2007). Selari dengan kenyataan Walsh et al. (2008) bahawa ujian penyederhana dalam sesuatu kajian penting kerana keupayaannya untuk menjelaskan dengan lebih terperinci antara perkaitan pemboleh ubah bebas dan pemboleh ubah bersandar. Jantina juga menjadi faktor asas dalam menerangkan kepelbagaian aspek psikologi termasuklah isu kesejahteraan psikologi mangsa bencana (Denton et al., 2004). Oleh itu, faktor jantina sesuai dikaji sebagai pemboleh ubah penyederhana dalam kajian ini.

Kajian terhadap pemboleh ubah penyederhana penting dikaji dalam kajian berkenaan dengan kesejahteraan psikologi pesakit atau mangsa yang menerima rawatan (Frazier et al., 2004; Jaccard et al., 1990) kerana kajian terhadap pemboleh ubah penyederhana dapat memberi hasil kajian yang lebih tepat dan jika pemboleh ubah penyederhana tidak dikaji, pesakit atau mangsa berkemungkinan akan menerima rawatan dan bantuan yang tidak sesuai sehingga boleh mengganggu kesejahteraan hidup mereka dari pelbagai sudut (Kraemer et al., 2001).

Hasil kajian lepas kesan pemboleh ubah jantina sebagai penyederhana menunjukkan terdapat hubungan signifikan yang positif dalam aspek kesejahteraan psikologi. Hasil kajian oleh Derdikman-Eiron et al. (2011) terhadap remaja dalam kawasan pedalaman di Norway menunjukkan jantina merupakan faktor penyederhana dalam kesejahteraan psikologi remaja yang menderita gejala psikologi negatif iaitu

kegelisahan, kemurungan dan kurang keyakinan diri, iaitu remaja lelaki mempunyai masalah psikologi yang lebih tinggi berbanding remaja perempuan dan memberi kesan terhadap pencapaian akademik mereka. Salguero et al. (2012) juga mendapati jantina merupakan penyederhana antara kecerdasan emosi dan kesejahteraan psikologi, dimana lelaki yang mempunyai tahap tekanan psikologi lebih tinggi berbanding perempuan kerana golongan lelaki dikaitkan dengan kecerdasan emosi yang lebih rendah, manakala perempuan lebih cekap dalam memahami riak wajah dan petunjuk bukan lisan.

Selari dengan itu, kajian oleh Moksnes dan Espnes (2013) mendapati jantina merupakan penyederhana yang mempunyai hubungan positif yang signifikan dalam kesejahteraan psikologi remaja yang berusia 13 tahun hingga 18 tahun yang berada di sekolah menengah. Hasil kajian menunjukkan remaja perempuan mempunyai tahap kebimbangan dan kemurungan yang lebih tinggi berbanding remaja lelaki disebabkan oleh faktor emosi, psikologi, sosial dan juga kognitif. Dalam kajian berkaitan bencana, hasil penyelidikan lepas yang mengkaji jantina sebagai penyederhana mendapati mangsa wanita dilaporkan mengalami penurunan kesejahteraan psikologi dalam pelbagai jenis bencana, lokasi bencana dan jenis sampel kajian (Norris et al., 2002). Dalam kajian bencana banjir, golongan wanita dilaporkan lebih mudah cedera dan lemah untuk menanggung dugaan yang berlaku sehingga memberi kesan terhadap kesejahteraan psikologi mereka (Norris et al., 2005).

Dalam aspek sokongan sosial, jantina dikenal pasti sebagai faktor penyederhana yang berpotensi untuk mempengaruhi kesan sokongan sosial terhadap kesejahteraan

psikologi (Kristensen et al., 2010). Menurut Olff et al. (2007), golongan wanita yang kurang menerima sokongan sosial cenderung untuk menunjukkan gejala penurunan kesejahteraan psikologi seperti mengalami tekanan dan kemurungan. Selain itu, jantina juga telah dikaji sebagai penyederhana kepada pengurusan tanggapan dan kesejahteraan psikologi. Kajian oleh Mehdizadeh (2010) menunjukkan golongan lelaki lebih cenderung untuk menggunakan kaedah promosi diri secara terang-terangan berbanding golongan wanita yang lebih banyak menggunakan ekspresi bukan lisan. Manakala golongan wanita dalam kajian pengurusan tanggapan secara semula jadi dilihat sebagai sensitif, bijak dan juga mengambil berat terhadap orang lain, manakala golongan lelaki lebih bersikap agresif, berdikari dan rasional (True, 2016).

Kesimpulannya, peranan jantina sebagai pemboleh ubah penyederhana dalam kajian ini penting untuk dikaji agar mendapatkan hasil yang lebih tepat (Kraemer et al., 2001). Selain itu, jantina wajar dikaji dalam konteks bencana bagi merungkai isu kesejahteraan psikologi mangsa bencana. Oleh itu, kajian ini mengaplikasikan jantina sebagai pemboleh ubah penyederhana bagi menambah hasil kajian akan datang. Dari kajian-kajian lepas dan andaian teori yang telah dibincangkan, maka hipotesis telah dibentuk iaitu:

H<sub>5a</sub>: Jantina berperanan selaku penyederhana dalam hubungan antara sokongan sosial dengan kesejahteraan psikologi mangsa banjir.

H<sub>5b</sub>: Jantina berperanan selaku penyederhana dalam hubungan antara kompetensi komunikasi dengan kesejahteraan psikologi mangsa banjir.

H<sub>5c</sub>: Jantina berperanan selaku penyederhana dalam hubungan antara pengurusan tanggapan dengan kesejahteraan psikologi mangsa banjir.

## **2.10 Pendapatan Sebagai Faktor Penyederhana**

Selain jantina, pendapatan merupakan salah satu bahagian penting dalam kajian banjir kerana terdapat kajian yang mengenal pasti pendapatan sebagai faktor penyederhana yang berkaitan dengan kesejahteraan psikologi (Van de Velde et al., 2010).

Pemboleh ubah pendapatan telah dikaji sebagai penyederhana yang menyederhanakan hubungan antara sokongan sosial dengan kesihatan psikologi. Kajian oleh Christens dan Lin (2014) mendapati sokongan sosial dari organisasi bergantung kepada pendapatan responden, dimana kumpulan yang berpendapatan tinggi mendapat sokongan sosial yang lebih baik berbanding kumpulan yang berpendapatan sederhana.

Baron dan Kenny (1986) menyatakan bahawa penyederhana akan dikaji apabila terdapat hasil yang lemah atau tidak konsisten antara hubungan pemboleh ubah bebas dan pemboleh ubah bersandar. Oleh itu, pendapatan dilihat sesuai dikaji sebagai pemboleh ubah penyederhana dalam kajian ini kerana terdapat perbezaan hasil dapatan kajian terhadap mangsa bencana berdasarkan pendapatan mangsa disebabkan pelbagai faktor. Kesimpulannya, adalah penting untuk pemberi bantuan memahami bagaimana persepsi mangsa banjir terhadap sokongan sosial, kompetensi komunikasi dan pengurusan tanggapan pemberi bantuan yang memberi kesan kepada

kesejahteraan psikologi mangsa dengan mengambil kira kemungkinan kesan penyederhana seperti jantina dan pendapatan. Dari ulasan karya yang telah dibincangkan, maka hipotesis berikut dikemukakan:

H<sub>6a</sub>: Pendapatan berperanan selaku penyederhana dalam hubungan antara sokongan sosial dengan kesejahteraan psikologi mangsa banjir.

H<sub>6b</sub>: Pendapatan berperanan selaku penyederhana dalam hubungan antara kompetensi komunikasi dengan kesejahteraan psikologi mangsa banjir.

H<sub>6c</sub>: Pendapatan berperanan selaku penyederhana dalam hubungan antara pengurusan tanggapan dengan kesejahteraan psikologi mangsa banjir.

## **2.11 Teori**

Bahagian ini membincangkan berkenaan dengan Teori Modal Sosial yang digunakan sebagai teori utama kajian yang menggambarkan keseluruhan pemboleh ubah kajian. Perkembangan Teori Modal Sosial ini menyebabkan terdapat konsep-konsep baharu yang telah diintegrasikan bersama dalam menjelaskan berkenaan proses modal sosial.

### **2.11.1 Teori Modal Sosial**

Teori Modal Sosial telah dibangunkan oleh Bourdieu pada tahun 1983 yang menjelaskan secara umum berkenaan dengan hubungan berdasarkan kepercayaan, komunikasi, kerjasama dan norma kehidupan yang dipupuk, dikongsi dan dikekalkan



oleh dua atau lebih individu atau organisasi (Mohd Nasir et al., 2010). Secara lebih jelas, modal sosial ialah manfaat yang diterima oleh individu hasil sokongan dari individu atau organisasi lain berlandaskan kepada elemen dalam modal sosial (Social Capital Interest Group, 2002). Bagi memahami dengan lebih lanjut berkenaan Teori Modal Sosial, perbincangan berkenaan teori ini dimulakan dengan huraian berkenaan aspek modal sosial dan bagaimana falsafah pemikiran berkenaan modal sosial ini terbentuk menjadi suatu teori yang kukuh. Menerusi perbincangan berkenaan perkembangan falsafah pemikiran serta Teori Modal Sosial tersebut seterusnya akan dikaitkan dan diperjelaskan dengan lebih lanjut tentang bagaimana ia diaplikasikan sebagai asas teori utama dalam kajian ini.

Aspek modal sosial pada awalnya muncul dalam kajian Hanifan pada tahun 1916 yang menekankan konsep modal sosial sebagai penerapan sesuatu kehendak yang baik, persahabatan, simpati dan hubungan sosial dalam membentuk satu unit sosial dalam masyarakat (Hanifan, 1916). Apabila setiap individu dalam satu unit sosial mempunyai matlamat yang sama dan telah mencapai tahap modal sosial yang baik, maka akan menjadi lebih mudah untuk sesuatu komuniti mencapai kesejahteraan dalam hidup mereka (Hanifan, 1916).

Seterusnya, konsep modal sosial ini dikembangkan lagi secara lebih meluas oleh Bourdieu (1983) sebagai pelopor Teori Modal Sosial yang telah mengaplikasikan teori ini ke dalam pelbagai konteks yang berbeza seperti dalam organisasi, komuniti dan juga penglibatan dalam masyarakat. Teori ini mengandaikan bahawa, secara asasnya Teori Modal Sosial merupakan satu set norma, timbal balik, kepercayaan dan rangkaian hubungan sosial yang diperoleh dari keluarga, rakan, jaringan sosial

dan ahli komuniti dalam masyarakat, seterusnya aspek ini menjadi aset penting yang boleh diharapkan dalam memulihkan keadaan semasa berada dalam sesuatu krisis (Portes, 2014).

Berdasarkan empat elemen yang membentuk Teori Modal Sosial iaitu norma, timbal balik, kepercayaan dan rangkaian hubungan sosial, setiap elemen tersebut akan ditakrifkan agar konsep setiap elemen tersebut lebih jelas. Norma ialah piawaian tingkah laku yang ditetapkan dalam komuniti itu sendiri. Sebagai contoh, sokongan sosial antara ahli komuniti, perkongsian status yang sama dan amalan kehormatan merupakan antara norma yang kuat dalam membina generasi baru modal sosial (Coleman, 1990). Norma yang tinggi dalam sesuatu komuniti akan menguatkan hubungan kekeluargaan, saling bertanggungjawab dan memimpin ahli komuniti bekerja untuk kebaikan masyarakat. Seterusnya, elemen timbal balik merupakan tingkah laku setiap anggota komuniti yang mempunyai tanggungjawab terhadap ahli yang lain (Scrivens & Smith, 2013). Ia juga merupakan tingkah laku yang membentuk sikap individu agar saling menerima, saling memberi dan saling membantu semasa berlakunya proses interaksi sosial.

Kepercayaan pula merupakan satu elemen dalaman individu yang akan mendorong pelaku untuk bekerjasama dengan orang lain seterusnya dapat membuahkan tindakan yang produktif agar dapat mencapai kesejahteraan bersama (Fukuyama, 2002; Liu et al., 2014). Kepercayaan ini menjadi aspek penting dalam membentuk modal sosial kerana kepercayaan yang tinggi akan membentuk perpaduan yang kuat sehingga membuatkan pelaku dalam sesuatu kelompok tersebut bersedia mengikut norma dan mendekatkan jarak antara ahli komuniti (Legh-Jones & Moore, 2012). Kepercayaan

yang tinggi juga akan membuat pelaku merasakan hubungan yang terjalin adalah berasaskan kepada kejujuran dan tidak ada individu dalam komuniti yang bertindak untuk kepentingan diri sendiri. Manakala rangkaian sosial pula ialah kelompok masyarakat yang dihubungkan melalui nilai pertukaran dan perasaan simpati (Bassett & Moore, 2013). Rangkaian ini boleh terbentuk melalui pelbagai faktor contohnya seseorang yang berada dalam kawasan yang sama akan mempunyai kepercayaan politik yang sama atau mempunyai hubungan peribadi seperti keluarga, jiran, rakan-rakan dan sebagainya (Moore & Kawachi, 2017).

Seterusnya adalah penjelasan berkenaan dengan definisi modal sosial. Pada umumnya Bourdieu (1983) menyatakan bahawa terma 'modal' merupakan suatu konsep yang menjelaskan berkenaan pelaburan terkumpul yang akan berkembang serta membiak dan seterusnya menghasilkan keuntungan. Justeru, berdasarkan konsep modal tersebut, maka Bourdieu (1983) mengaplikasikan konsep 'modal' ke dalam konteks jaringan sosial bagi memberi sumbangan dalam membentuk kepada Teori Modal Sosial. Bourdieu (1983) telah mengeluarkan dua definisi modal sosial secara berperingkat. Pada peringkat pertama, modal sosial didefinisikan sebagai satu sokongan yang berkesan apabila diperlukan oleh individu dalam sesuatu hubungan sosial dan kestabilan sesuatu hubungan sosial akan menghasilkan kepercayaan, penghormatan dan reputasi. Walau bagaimanapun, Bourdieu dan Wacquant (1992) melihat definisi pertama lebih terarah kepada individu sahaja sedangkan mereka melihat modal sosial bersifat kolektif atau bersama dan boleh dikembangkan ke dalam konteks komuniti. Oleh itu pada peringkat kedua, Teori Modal Sosial dijelaskan Bourdieu dan Wacquant (1992) sebagai keseluruhan sumber yang ada sama ada secara jelas atau maya yang diterima menerusi hubungan sosial oleh

individu atau kumpulan yang diiktiraf secara bersama sehingga menghasilkan kesan kesejahteraan kepada keseluruhan komuniti tersebut.

Di samping itu, Coleman (1988) secara dasarnya bersetuju dengan definisi awal tentang modal sosial yang dinyatakan oleh Bourdieu (1983). Sebagai penjelasan secara terperinci, Coleman (1988) menyatakan modal sosial merupakan sumber-sumber yang wujud dalam sesuatu hubungan sosial yang memudahkan pencapaian ‘tindakan kolektif’ bagi mencapai sesuatu matlamat. Tindakan kolektif tersebut dihasilkan daripada norma, timbal balik, kepercayaan dan rangkaian hubungan sosial (Portes, 1998). Tindakan kolektif akan menghasilkan nilai-nilai yang baik dalam sesuatu hubungan interpersonal, seterusnya akan mewujudkan perkongsian maklumat bagi membentuk rangkaian hubungan yang memberi manfaat atau keuntungan kepada individu, organisasi atau komuniti yang terlibat. Ia memerlukan penggemblengan tenaga dan masa dari semua pihak untuk dibangunkan, ditingkatkan dan juga dikekalkan (Mohd Nasir et al., 2010).

Seterusnya Putnam (1995a) pula membangunkan Teori Modal Sosial berdasarkan idea Coleman (1988) dan Bourdieu dan Wacquant (1992). Idea yang diketengahkan oleh Putnam (1995a) adalah berkenaan dengan rangkaian hubungan sosial yang mempunyai nilai kepada kesejahteraan individu. Oleh itu, Putnam (1995a) meluaskan Teori Modal Sosial kepada pencapaian masyarakat dengan mengemukakan ciri-ciri modal sosial seperti norma, timbal balik, kepercayaan dan rangkaian hubungan sosial dalam mencapai faedah bersama. Antara aspek yang dinyatakan oleh Putnam (1995a) dalam mencapai nilai norma, timbal balik dan

kepercayaan adalah daripada sokongan sosial yang diperoleh dalam rangkaian hubungan sosial dalam masyarakat.

Selain itu, perkembangan Teori Modal Sosial telah dijadikan penelitian oleh penyelidik lepas dalam pelbagai bidang termasuklah bidang komunikasi (Hazleton & Kennan, 2000; Liu et al., 2014; Portes, 1998; Rojas et al., 2011). Hazleton dan Kennan (2000) menjelaskan tindakan kolektif dan rangkaian hubungan dalam Teori Modal Sosial hanya boleh dicapai apabila terjadinya komunikasi dua hala. Antara elemen komunikasi yang digunakan dalam mencapai tindakan kolektif ialah pertukaran maklumat, mengenal pasti dan menyelesaikan masalah, peraturan tingkah laku dan pengurusan konflik menggunakan strategi memudahkan, bermaklumat, pemujukan, ganjaran, ancaman dan hukuman, tawar menawar dan menyelesaikan masalah dengan bekerjasama (Hazleton, 1993; Hazleton & Kennan, 2000).

Seterusnya, Rojas et al. (2011) menegaskan bahawa komunikasi merupakan sumber asas dalam membentuk tindakan kolektif masyarakat melalui hubungan interpersonal secara formal dan tidak formal di peringkat komuniti. Pendekatan komunikasi yang berkesan mampu meningkatkan rasa kebertanggungjawaban ahli-ahli dalam komuniti untuk memberi kerjasama kepada penyertaan organisasi lain demi mencapai kesejahteraan sosial secara kolektif (Liu et al., 2014). Maka hal ini menjelaskan konsep modal sosial dikembangkan sebagai sumber kawalan, sokongan sosial, dan juga faedah kepada individu, masyarakat, dan juga komuniti (Doerfel et al., 2010).

Oleh itu, hasil daripada definisi konsep modal sosial yang dibangunkan oleh Bourdieu (1983), Coleman (1988), Bourdieu dan Wacquant (1992) dan juga Putnam

(1995a; 1995b), sarjana-sarjana terkemudian yang mengambil pandangan tersebut seterusnya mengembangkan lagi konsep modal sosial dengan mengintegrasikan konsep-konsep baharu ke dalam Teori Modal Sosial. Antara konsep asas yang ditekankan dengan lebih terperinci dalam menjelaskan Teori Modal Sosial adalah dari aspek sokongan sosial (Leal et al., 2011; Ryan et al., 2008; Saegert & Carpiano, 2017).

Sebagai contoh Saegert dan Carpiano (2017) mengembangkan pandangan Bourdieu (1983), Bourdieu dan Wacquant (1992) serta Coleman (1988) tentang konsep modal sosial dengan menyatakan bahawa aspek sokongan sosial merupakan satu konsep yang sangat berkait rapat dengan modal sosial dan mampu menjelaskan berkenaan kehidupan bersosial dalam masyarakat. Begitu juga pandangan Ryan et al. (2008) yang mengkaji tentang aspek modal sosial berasaskan pandangan Bourdieu (1983), Bourdieu dan Wacquant (1992), Coleman (1988) dan Putnam (1995a) yang melihat kepada peranan sokongan sosial dan bentuk sokongan sosial yang diberikan oleh masyarakat terhadap golongan imigran di London. Hasil kajian mereka menunjukkan bahawa aspek sokongan sosial sememangnya menyumbang kepada kesejahteraan masyarakat.

Selain daripada aspek sokongan sosial, aspek kompetensi komunikasi juga dilihat sebagai salah satu konsep yang mampu membentuk kepada pembangunan modal sosial (Kroon et al., 2002; Lee et al., 2013; Rojas et al., 2011). Sebagai contoh, Rojas et al. (2011) melanjutkan penjelasan berkenaan konsep Teori Modal Sosial dengan mengambil peranan komunikasi dalam membentuk modal sosial dalam masyarakat. Mereka menekankan tentang kompetensi dalam berkomunikasi dan bagaimana

konsep tersebut mampu menggalakkan serta mempengaruhi pandangan seseorang dan seterusnya menjadi Teori Modal Sosial dalam membangunkan masyarakat. Pandangan yang hampir sama turut dinyatakan oleh Lee et al. (2013) yang mengkaji elemen kompetensi komunikasi dalam kalangan pemimpin yang berada dalam perkhidmatan teknologi maklumat. Hasil penelitian mereka mendapati aspek kompetensi komunikasi mampu membentuk kepada modal sosial dalam organisasi dan seterusnya meningkatkan prestasi organisasi. Justeru, berdasarkan kajian tersebut, jelas menunjukkan bahawa konsep kompetensi komunikasi mampu diintegrasikan dalam kerangka Teori Modal Sosial sepertimana yang dilakukan dalam konteks kajian ini.

Seterusnya, konsep pengurusan tanggapan juga dilihat merupakan salah satu konsep baharu yang boleh diintegrasikan dalam Teori Modal Sosial (Chu & Choi, 2010; Gleasure, 2015; Kumra & Vinnicombe, 2010; Smith, 2010). Sebagai contoh, perkara ini dapat dilihat berdasarkan kepada kajian yang dilaksanakan oleh Chu dan Choi (2010) yang membandingkan bagaimana pengurusan tanggapan antara dua kelompok bangsa iaitu dari China dan Amerika dalam membentuk modal sosial. Bangsa Amerika dilihat lebih ke hadapan dalam menguruskan tanggapan terhadap mereka berbanding China, dan pengurusan tanggapan ini seterusnya membentuk modal sosial dalam masyarakat. Begitu juga dengan kajian yang dilaksanakan oleh Gleasure (2015) yang melibatkan kepada kutipan derma daripada orang ramai. Kajian beliau menunjukkan bahawa aspek pengurusan tanggapan adalah penting dalam membentuk modal sosial dalam masyarakat. Tanggapan yang baik terhadap agenda dan proses kutipan derma daripada orang ramai adalah penting bagi membentuk modal sosial masyarakat yang prihatin dan penyayang. Justeru, berdasarkan kepada

kajian yang dilaksanakan oleh sarjana-sarjana tersebut, dapat dinyatakan bahawa konsep pengurusan tanggapan juga merupakan aspek penting yang perlu diintegrasikan ke dalam Teori Modal Sosial.

Justeru, dalam mentakrifkan modal sosial berdasarkan kepada kenyataan-kenyataan daripada Hanifan (1916), Bourdieu (1983), Coleman (1988) dan Putnam (1995a, 1995b), ia dapat disimpulkan bahawa Teori Modal Sosial ialah pertukaran sumber dan mekanisme yang terhasil daripada tindakan kolektif dan interaksi antara ahli keluarga, rakan-rakan (Bourdieu, 1983; Lazega & Burt, 1995) serta orang lain yang tidak dikenali, tetapi berhubungan atas dasar kepercayaan antara satu sama lain (Putnam, 2002). Seterusnya hubungan tersebut perlu diperkuatkan dengan proses komunikasi yang berkesan (Matsaganis & Wilkin, 2015; Rojas et al., 2011). Hal ini kerana, Rojas et al. (2011) menjelaskan bahawa tahap kepercayaan yang tinggi antara saudara mara dan orang yang tidak dikenali dapat dibentuk berasaskan proses komunikasi yang berkesan dan seterusnya mampu membentuk kepada proses modal sosial yang harmoni.

Oleh itu, berdasarkan penjelasan tentang perkembangan Teori Modal Sosial yang bermula dari kajian Hanifan (1916), seterusnya dilaksanakan dengan lebih sistematik oleh Bourdieu (1983), Bourdieu dan Wacquant (1992), Coleman (1988) dan Putnam (1995a), dan kini telah berkembang dengan lebih meluas dengan integrasi konsep-konsep baharu, menjadikan Teori Modal Sosial ini suatu teori yang kukuh dan mampu untuk diaplikasikan dalam pelbagai konteks dan keadaan. Justeru kajian ini mengaplikasikan andaian dalam Teori Modal Sosial berdasarkan tiga konsep utama dalam pembentukan modal sosial diambil dari konsep sokongan sosial, kompetensi



komunikasi dan juga pengurusan tanggapan, dan tiga konsep ini dilihat relevan untuk diaplikasikan dalam mengkaji berkenaan kesejahteraan psikologi dalam kalangan mangsa banjir.

Walaupun secara umumnya kajian berkenaan modal sosial telah digunakan secara meluas, namun apa yang membezakan kajian ini dengan kajian-kajian lepas adalah dari sudut mengaplikasikan Teori Modal Sosial ke dalam konteks banjir di Malaysia serta menetengahkan elemen komunikasi dalam Teori Modal Sosial sebagaimana yang disarankan oleh Rojas et al. (2011) iaitu perspektif komunikasi dan modal sosial sering mengabaikan kepentingan berkomunikasi dengan kompeten dalam sesuatu hubungan sosial dan lebih banyak penelitian lanjut berkaitan hubungan komunikasi dan modal sosial perlu dilakukan agar dapat diaplikasikan ke dalam pelbagai konteks kajian.

Dalam kajian ini, aspek modal sosial diaplikasikan dalam konteks mangsa banjir di mana keadaan kesejahteraan psikologi mangsa banjir dilihat bergantung kepada tahap sokongan yang diberikan oleh pemberi bantuan, keluarga dan rakan-rakan yang bertindak sebagai rangkaian hubungan peribadi melalui kepercayaan dalam modal sosial. Kepercayaan yang tinggi dari mangsa banjir terhadap pemberi bantuan akan memudahkan proses modal sosial di pusat pemindahan. Selain itu, kepercayaan terhadap keluarga dan rakan-rakan juga dilihat mampu meningkatkan lagi kesejahteraan psikologi mangsa banjir. Perkara ini dilihat mampu membentuk kepada norma serta sikap timbal balik sebagaimana yang dijelaskan oleh Putnam (1995a), Rojas et al. (2011) juga Matsaganis dan Wilkin (2015) sebelum ini.

Modal sosial yang digunakan dan diterima pakai dalam kajian bencana secara asasnya adalah bertujuan untuk memahami bagaimana individu atau kelompok yang berisiko menggunakan sumber yang ada bagi mengatasi krisis seterusnya meningkatkan kesejahteraan mangsa (Brouwer & Nhassengo, 2006; Minamoto, 2010). Menurut Bhandari (2014), mangsa bencana kebanyakannya bergantung kepada rangkaian modal sosial pada fasa pemulihan selepas bencana. Rangkaian ini termasuklah hubungan yang rapat atau ikatan sosial yang baik agar boleh mendapatkan sokongan sosial serta merta dan memberi kelangsungan hidup yang lebih lama serta pemulihan komuniti yang lebih luas. Selain itu, modal sosial seperti hubungan keluarga, rangkaian hubungan sosial, interaksi komunikasi dan tingkah laku masyarakat sekeliling memainkan peranan penting di dalam proses pemulihan bencana (Bhandari, 2014).

Aldrich (2011) menekankan kepentingan modal sosial dalam proses daya tahan komuniti. Secara umumnya, beliau mendapati tindakan kolektif dari ahli komuniti, keluarga, jiran, masyarakat dan juga pertubuhan bantuan sangat mengambil berat akan mangsa yang terkesan dengan bencana dan menjalankan tanggungjawab sesuai dengan tugas, kemahiran dan kemampuan mereka. Selain itu, LaLone (2012) pula menyatakan modal sosial dapat meningkatkan struktur sosial dan menjadikannya sesuai bagi aliran maklumat semasa bencana dan meningkatkan kecekapan pihak berkuasa dalam memberi bantuan sesuai dengan keperluan mangsa.

Sehubungan dengan itu Concha et al. (2013) bersetuju bahawa aspek modal sosial dan sokongan sosial saling berkait rapat kerana secara asasnya Teori Modal Sosial menjelaskan berkenaan interaksi antara individu, manakala definisi sokongan sosial

pula menjelaskan tentang ‘hasil’ interaksi tersebut. Dalam gambaran situasi bencana, dapat dikatakan sokongan sosial merupakan satu bentuk modal sosial yang merujuk kepada kebergantungan seseorang terhadap orang lain di sekelilingnya untuk memberi sokongan ketika menghadapi situasi yang sukar. Oleh itu, peranan keluarga, rakan-rakan dan orang lain yang signifikan mempunyai hubungan kepercayaan juga dapat dijadikan sebagai aspek pengukuran kepada Teori Modal Sosial dalam menghubungkan pemboleh ubah sokongan sosial di dalam kajian ini.

Justeru itu, berdasarkan perbincangan berkenaan Teori Modal Sosial dari sudut sokongan sosial, boleh dikatakan mangsa banjir meletakkan kebergantungan kepada rangkaian hubungan sosial seperti keluarga, rakan-rakan dan pemberi bantuan (orang yang dipercayai). Kebergantungan kepada kumpulan tersebut membentuk kepada ‘tindakan kolektif’ seperti norma dalam situasi mangsa banjir, pembentukan sikap timbal balik dan saling percaya sesama mereka. Perkara ini juga perlu kepada satu proses komunikasi yang berkesan sebagaimana yang dinyatakan oleh Rojas et al. (2011). Oleh itu, berasaskan kepada Teori Modal Sosial, dapat difahami bahawa ia mampu membentuk kepada nilai-nilai sokongan sosial antara mangsa banjir dengan kumpulan lain seperti keluarga, rakan-rakan dan pemberi bantuan, di mana perkara ini dilihat mampu memberi kesan dalam meningkatkan lagi kesejahteraan psikologi mangsa banjir.

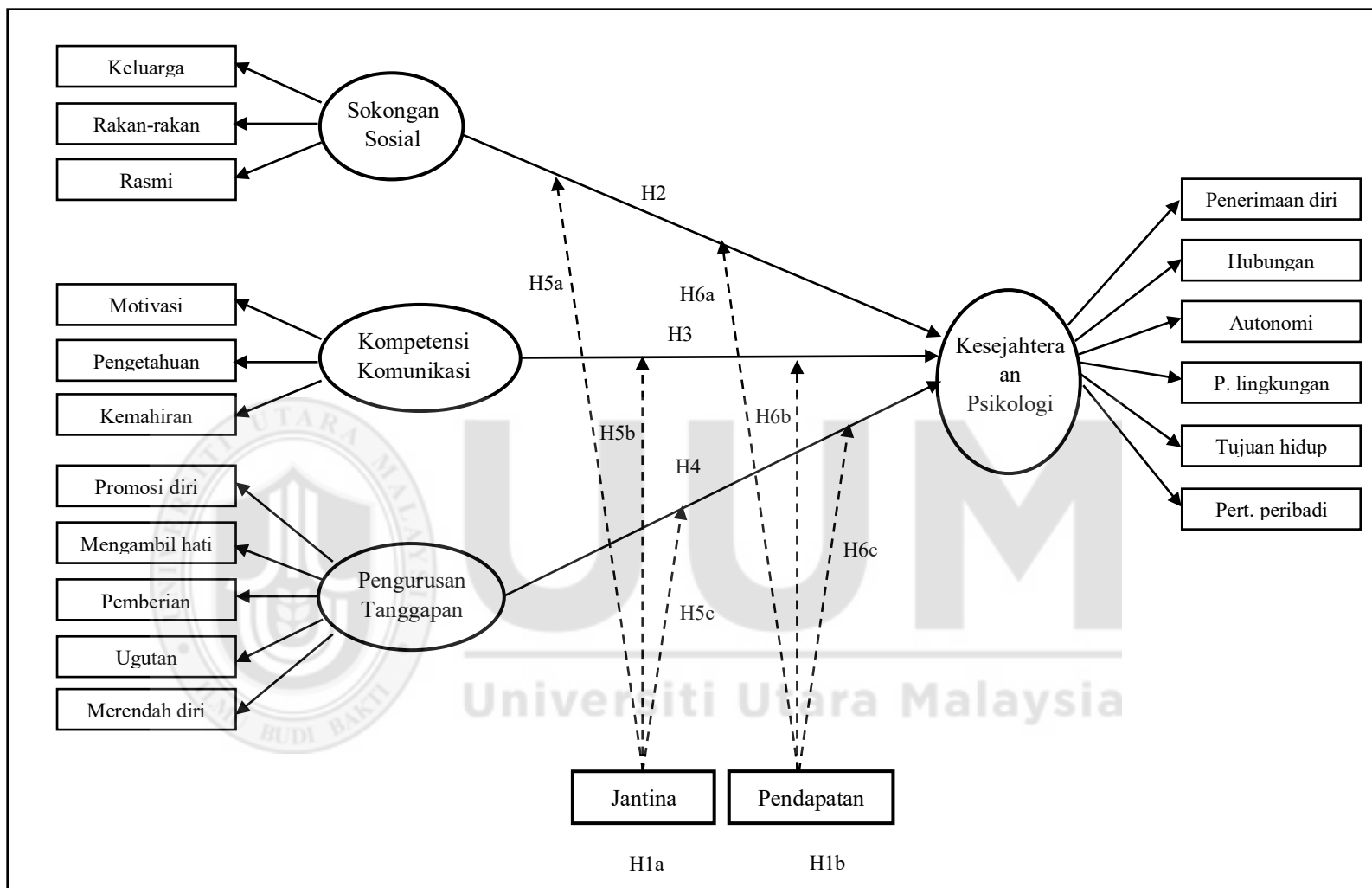
## **2.12 Kerangka Konsep**

Kerangka konsep menggambarkan hubungan pemboleh ubah yang berkaitan dalam memberi penerangan kepada permasalahan kajian (Sekaran, 2000). Disebabkan

kerangka konsep merujuk kepada satu teori yang belum diuji, maka kerangka konsep kajian ini adalah bersifat tentatif dan belum diuji. Sehubungan dengan itu, kerangka konsep akan dibangunkan berdasarkan kajian yang dijalankan serta disokong dengan penghujahan yang logik selari dengan pandangan (Norwood, 2000).

Dalam konteks kajian ini, pemboleh ubah bebas ialah sokongan sosial yang diberikan kepada mangsa banjir oleh ahli keluarga, rakan-rakan dan badan pemberi bantuan yang rasmi iaitu pihak Jabatan Kebajikan Masyarakat (JKM). Kompetensi komunikasi pula diukur dari segi kebolehpercayaan pemberi bantuan dalam memberi motivasi, berpengetahuan dan kemahiran berkomunikasi dengan mangsa. Pengurusan tanggapan pula akan mengambil kira lima taktik pengurusan tanggapan yang digunakan oleh pemberi bantuan iaitu promosi diri, mengambil hati, pemberian contoh, ugutan dan merendah diri.

Pemboleh ubah demografi akan diukur dari segi jantina dan pendapatan yang menjadi pemboleh ubah penyederhana antara hubungan sokongan sosial, kompetensi komunikasi dan pengurusan tanggapan dengan kesejahteraan psikologi mangsa banjir. Manakala kesejahteraan psikologi merupakan pemboleh ubah bersandar yang akan terhasil daripada pemboleh ubah bebas dan pemboleh ubah penyederhana. Rajah 2.1 menunjukkan kerangka konsep kajian yang digunakan sebagai asas kajian ini.



Rajah 2.1. Kerangka konsep kajian

### **2.13 Kesimpulan Bab**

Kesimpulannya, bab dua menyediakan semakan kajian-kajian lepas mengenai pemboleh ubah yang dikaji. Semakan semula terhadap kajian-kajian yang pernah dilakukan oleh para penyelidik lepas adalah bertujuan untuk mengelakkan pengulangan terhadap kajian lepas yang tidak dikehendaki. Penyelidik juga dapat mengenal pasti sama ada sesuatu penyelidikan tersebut masih relevan untuk dikaji ataupun sebaliknya. Seterusnya teori-teori yang digunakan dapat mengukuhkan lagi kajian ini dan dapat menjadi rujukan kepada hipotesis-hipotesis yang telah dibentuk.



## **BAB TIGA**

### **KAEDAH KAJIAN**

#### **3.1 Pengenalan**

Dalam bab tiga ini, perbincangan tertumpu pada kaedah dan prosedur yang digunakan untuk menjalankan penyelidikan. Antara kaedah dan tatacara kajian yang dibincangkan adalah reka bentuk kajian, pemilihan kawasan kajian, soal selidik, populasi dan persampelan, pengumpulan data serta analisis data. Kesemua prosedur dan kaedah yang diperbincangkan dalam bab ini adalah bertujuan untuk membentuk satu set proses yang sistematik bagi menjawab persoalan kajian dan seterusnya mencapai objektif kajian.

#### **3.2 Reka Bentuk Kajian**

Reka bentuk kajian merupakan satu bentuk rancangan dalam proses penyelidikan yang bertujuan untuk mengumpulkan data agar proses penyelidikan yang dilaksanakan bersesuaian, selaras dan mampu menjawab persoalan kajian yang dikemukakan. Selain itu, reka bentuk kajian juga boleh dianggap sebagai suatu proses aktif yang digunakan untuk menuju spesifikasi struktur untuk memecahkan persoalan kajian tertentu untuk dijawab secara sistematik berdasarkan kesesuaian dari sudut konteks dan juga persoalan yang ditimbulkan (Harwell, 2011).

Justeru, berdasarkan kepada kenyataan Harwell (2011) tersebut, secara umumnya kajian ini bertujuan untuk mengenal pasti hubungan antara sokongan sosial, kompetensi komunikasi dan pengurusan tanggapan dengan kesejahteraan psikologi dalam kalangan mangsa banjir. Oleh itu, berdasarkan kepada konteks banjir dan

persoalan yang ditimbulkan, secara asasnya kajian ini dilihat sesuai untuk dilaksanakan dengan menggunakan pendekatan tinjauan secara kuantitatif. Faktor pemilihan pendekatan kuantitatif ini adalah kerana pendekatan ini mempunyai kelebihan dari sudut maklumat dapat dikumpulkan dengan kos yang minima serta mampu memperoleh data menerusi tinjauan dari populasi yang lebih besar (Jackson, 2015). Pemilihan pendekatan ini juga selaras dengan pandangan Glanz (2014) yang menyatakan bahawa kajian melalui pendekatan kuantitatif sesuai digunakan untuk menilai sikap dan pandangan responden dalam mengenal pasti ketidakpastian, mengumpul dan menganalisis data untuk mengenal pasti punca masalah dan membangunkan pelan tindakan dalam menyelesaikan sesuatu masalah.

Selain itu, Creswell (2014) turut menyatakan bahawa pendekatan penyelidikan secara kuantitatif berupaya untuk mengumpul data atau maklumat mengenai perasaan dan pendapat responden yang terlibat dengan sesuatu program atau peristiwa yang memberi kesan terhadap kehidupan mereka. Oleh itu, berdasarkan kepada pandangan tersebut, pendekatan penyelidikan secara kuantitatif dilihat merupakan pendekatan yang paling sesuai untuk digunakan dalam kajian ini bagi mendapatkan maklumat daripada responden iaitu mangsa banjir.

Seterusnya, di bawah pendekatan kuantitatif terdapat pelbagai reka bentuk kajian yang dapat digunakan bagi tujuan pengumpulan data, seperti reka bentuk kajian secara eksperimen, kuasi-eksperimen, rentas-bahagian (*Cross-sectional*), korelasi, perbandingan dan sebagainya (Creswell, 2014). Justeru, berdasarkan kepada konteks ini iaitu berkenaan dengan persepsi mangsa banjir terhadap isu komunikasi dan juga persoalan kajian yang ditimbulkan, reka bentuk kajian yang sesuai untuk proses



pengumpulan data dalam kajian ini adalah reka bentuk kajian rentas bahagian. Hal ini kerana, setiap pengukuran pemboleh ubah kajian boleh diukur berdasarkan kepada pembahagian dalam soal selidik dan analisa dapat dilakukan merentasi setiap bahagian tersebut bagi mendapat maklumat tentang faktor dan akibat berdasarkan persepsi responden (Creswell, 2014).

Kaedah pengumpulan data menggunakan soal selidik biasanya digunakan sebagai alat kajian dalam kajian sains sosial kerana ia lebih mudah untuk diadaptasi, dianalisis dan mampu untuk menghasilkan keputusan yang lebih tepat, serta dianggap sesuai apabila responden tidak mahu namanya disiarkan (Ask & Granhag, 2007). Contohnya dalam kajian ini, terdapat responden yang tidak mahu namanya disiarkan kerana takut memberi kesan terhadap bantuan yang diterima dan proses mendapatkan maklumat tersebut pastinya menjadi lebih sukar apabila responden tidak mahu memberikan kerjasama.

Perkara ini dilihat selaras dengan pandangan Glanz (2014) yang menyatakan bahawa proses mengumpul data kajian akan menjadi lebih mudah sekiranya responden mengetahui bahawa identiti mereka tidak akan didedahkan (dirahsiakan) dan perkara tersebut tidak memberikan kesan negatif kepada diri mereka. Tambahan pula, kaedah menggunakan soal selidik dapat menjimatkan kos dalam mengumpulkan data yang banyak, dan juga membolehkan responden berinteraksi sesama mereka untuk meningkatkan pemahaman responden dengan lebih jelas sebelum mereka menjawab soalan-soalan yang ada pada borang soal selidik (Creswell, 2014).

### 3.3 Kawasan Kajian

Secara asasnya kajian ini bermula pada tahun 2013 dan kawasan yang dipilih untuk pelaksanaan kajian adalah di kawasan-kawasan berisiko banjir di Daerah Kemaman, Terengganu. Pada tahun 2013, banjir di daerah Kemaman telah dilaporkan sebagai banjir yang paling teruk berlaku dalam tempoh 50 tahun kerana telah melumpuhkan hampir 80 peratus daripada kawasan daerah tersebut dan terdapat nyawa yang terkorban. Seramai 32,000 orang mangsa dilaporkan telah berpindah ke pusat pemindahan dan kejadian ini dilaporkan sebagai fenomena banjir terburuk yang pernah berlaku di daerah tersebut. Selain itu, beberapa jalan utama juga telah ditutup akibat paras air yang berbahaya sehingga pihak luar terpaksa menangguhkan proses penyaluran bantuan kepada mangsa-mangsa di pusat pemindahan, dan hal ini seterusnya menimbulkan beberapa masalah lain antaranya ialah gangguan psikologi dalam kalangan mangsa (Lee & Tuan Resdi, 2016).

Statistik pemindahan mangsa banjir ke pusat pemindahan pada 10 tahun ke belakang iaitu dari tahun 2009 hingga tahun 2019 mencatatkan mangsa yang berpindah menunjukkan angka yang tidak kurang daripada 200 orang sehingga melebihi 30,000 orang mangsa, dan jumlah mangsa banjir ini dilihat tidak konsisten pada setiap tahun dengan angka yang berubah-ubah berdasarkan kepada kejadian banjir yang berlaku (Jabatan Pengairan dan Saliran Negeri Terengganu, 2018; Jabatan Kebajikan Masyarakat, 2019). Catatan jumlah pemindahan mangsa tersebut merupakan sesuatu yang membimbangkan kerana jumlah mangsa yang berpindah boleh meningkat dan menurun pada bila-bila masa dan banjir yang melibatkan pemindahan pula merupakan banjir yang diklasifikasikan sebagai banjir di tahap yang teruk. Hal ini selaras dengan kenyataan Stern (2017) yang menyatakan bahawa sesuatu kejadian

banjir itu diklasifikasikan sebagai banjir di tahap yang teruk apabila ia melibatkan pemindahan mangsa banjir, menjejaskan perkhidmatan utiliti serta jalan-jalan utama terpaksa ditutup (Stern, 2017).

Jadual 3.1 menunjukkan statistik jumlah pemindahan mangsa banjir di daerah Kemaman dari tahun 2009 sehingga 2019 yang telah dikeluarkan oleh Jabatan Pengairan dan Saliran Malaysia (2019). Berdasarkan laporan oleh Jabatan Pengairan dan Saliran Malaysia, statistik menunjukkan mangsa banjir yang berpindah pada tahun 2009 hingga 2010 menunjukkan jumlah mangsa seramai 282 orang mangsa, manakala pada tahun 2010 hingga awal tahun 2011 catatan pemindahan meningkat dengan jumlah yang agak ramai iaitu berjumlah seramai 2,161 orang. Namun, pada tahun 2011 hingga awal tahun 2012 jumlah mangsa dicatatkan berkurangan kepada 1,029 orang mangsa. Seterusnya, jumlah pemindahan mangsa dilihat terus meningkat sedikit kepada 2,529 orang mangsa pada tahun 2012 sehingga awal tahun 2013.

Jadual 3.1

*Statistik pemindahan mangsa banjir ke pusat pemindahan di daerah Kemaman*

<b>Tahun</b>	<b>Jumlah mangsa (Orang)</b>
2009-2010	282
2010-2011	2,161
2011-2012	1,029
2012-2013	2,529
2013-2014	32,441
2014-2015	2,272
2015-2016	16,123
2016-2017	541
2017-2018	6,766
2018-2019	448

*Sumber:* Jabatan Pengairan dan Saliran Malaysia (2019)

Walau bagaimanapun, banjir besar yang berlaku pada tahun 2013 sehingga tahun 2014 mencatatkan jumlah peningkatan pemindahan mangsa yang mendadak menjadikan jumlah mangsa seramai 32,441 orang dan dikenal pasti sebagai jumlah mangsa paling ramai berpindah dalam tempoh 10 tahun ke belakang. Seterusnya, banjir pada tahun 2014 hingga 2015 pula menunjukkan mangsa yang berpindah adalah seramai 2,272 orang, terus meningkat dengan catatan seramai 16,123 orang pada tahun 2015 sehingga 2016, namun menurun dengan mendadak pada tahun 2016 sehingga 2017 dengan jumlah mangsa seramai 541 orang. Setelah itu, catatan pemindahan mangsa yang berpindah pada tahun 2017 sehingga 2019 juga dilaporkan tidak konsisten dengan jumlah mangsa masing-masing dengan catatan seramai 6,766 orang dan 448 pada tahun tersebut.

Di samping itu, Daerah Kemaman merupakan kawasan berisiko banjir dan tidak terlepas dari mengalami fenomena banjir pada setiap tahun. Hal ini kerana kedudukan kawasannya yang terletak di pantai timur dan menerima curahan hujan lebat secara purata sebanyak 3000 mm setahun serta terletak di Lembangan Sungai Kemaman yang mempunyai ciri permukaan bumi yang rendah dan landai serta tidak mampu untuk menahan pertembungan aras air laut pasang yang tinggi sehingga telah diwartakan sebagai kawasan berisiko banjir (Jabatan Pengairan dan Saliran Negeri Terengganu, 2015). Banjir yang berlaku pada setiap tahun ini dilihat telah meninggalkan impak yang sangat besar kepada penduduk sekitar dan mangsa kerana terpaksa berhadapan dengan pelbagai kerosakan sehingga memerlukan kos pemulihan yang tinggi (Chang et al., 2018; Menne & Murray, 2013).

Justeru, berdasarkan kepada justifikasi tersebut, dapat disimpulkan bahawa pemilihan daerah Kemaman sebagai kawasan kajian adalah disebabkan berlakunya beberapa kejadian banjir besar yang teruk sehingga memberi impak kepada ekonomi negara dan kesihatan penduduk sekitar.

### **3.4 Populasi Kajian**

Secara umumnya, kajian ini melibatkan mangsa banjir di daerah Kemaman sebagai sasaran populasi kajian. Banjir di Kemaman selalunya berlaku melalui tiga hingga ke lima tahap gelombang pada setiap tahun (Jabatan Pengairan dan Saliran Negeri Terengganu, 2015). Berdasarkan kepada populasi mangsa banjir di Daerah Kemaman tersebut, kerangka persampelan yang digunakan untuk kajian ini adalah mangsa banjir yang berpindah ke pusat pemindahan banjir. Sebagaimana yang dilaporkan oleh Jabatan Kebajikan Masyarakat, jumlah mangsa banjir sering menjadi tidak konsisten bilangannya kerana ia bergantung kepada tahap banjir yang berlaku pada sesuatu kawasan (Jabatan Kebajikan Masyarakat, 2018). Menurut Jabatan Kebajikan Masyarakat, jumlah mangsa banjir yang berpindah dan berdaftar bergantung kepada tahap serta jangka masa banjir itu berlaku di mana banjir yang teruk dan lama akan meningkatkan catatan jumlah mangsa sehingga melebihi 30,000 orang mangsa, manakala banjir yang tidak mengambil jangka masa yang lama mencatatkan jumlah perpindahan mangsa yang sedikit.

### **3.5 Persampelan**

Setelah menentukan populasi kajian dan kerangka persampelan, penyelidik seterusnya melaksanakan proses persampelan daripada populasi mangsa banjir di kawasan tersebut. Bagi melaksanakan proses persampelan, terdapat dua aspek yang diambil kira oleh penyelidik iaitu menentukan saiz sampel kajian dan juga bagaimana prosedur persampelan dilaksanakan.

#### **3.5.1 Penentuan Persampelan Kajian**

Setelah menetapkan populasi sasaran dan menentukan kerangka persampelan, seterusnya penyelidik menentukan saiz sampel yang diperlukan bagi proses pengumpulan dan analisis data. Antara kaedah yang boleh digunakan untuk menentukan saiz sampel adalah menerusi kaedah penentuan berasaskan kepada jumlah populasi seperti kaedah penentuan saiz sampel Krejcie dan Morgan (1970) atau menggunakan kaedah berasaskan jumlah pemboleh ubah dalam model serta kekuatan statistik seperti penentuan saiz sampel Cohen (1992) atau menggunakan perisian *G\*Power*.

Sebagaimana yang dijelaskan sebelum ini di bahagian populasi dan kerangka persampelan, jumlah mangsa banjir di daerah Kemaman yang berpindah ke pusat pemindahan banjir sering tidak konsisten, justeru ia menyukarkan penyelidik untuk menetapkan jumlah saiz sampel menggunakan kaedah populasi sebagaimana yang disarankan oleh Krejcie dan Morgan (1970). Oleh itu, alternatif lain yang boleh digunakan bagi menentukan saiz sampel adalah menerusi jumlah pemboleh ubah dalam model dan kekuatan statistik sebagaimana yang disarankan oleh Cohen (1992). Menerusi kaedah penentuan saiz sampel Cohen (1992) ia ditentukan

berdasarkan kepada tiga faktor penentuan iaitu, (1) aras signifikan, (2) jumlah pemboleh ubah, dan (3) minimum pekali penentuan ( $R^2$ ) yang ingin diperolehi. Cohen juga menetapkan saiz sampel berdasarkan kadar pulangan melebihi 70 peratus (Cohen et al., 2011).

Jadual 3.2 menunjukkan jadual penentuan saiz sampel oleh Cohen (1990). Berdasarkan kepada Jadual 3.2, bagi kajian ini yang mempunyai lima pemboleh ubah bebas (dua daripadanya adalah penyederhana jantina dan pendapatan), dengan penentuan lima peratus (5%) aras signifikan serta meletakkan jangkaan nilai pekali penentuan  $R^2$  minimum yang ingin diperolehi adalah 0.10, maka jumlah saiz sampel minima yang dicadangkan oleh Cohen (1990) adalah sebanyak 122 orang responden.

Jadual 3.2

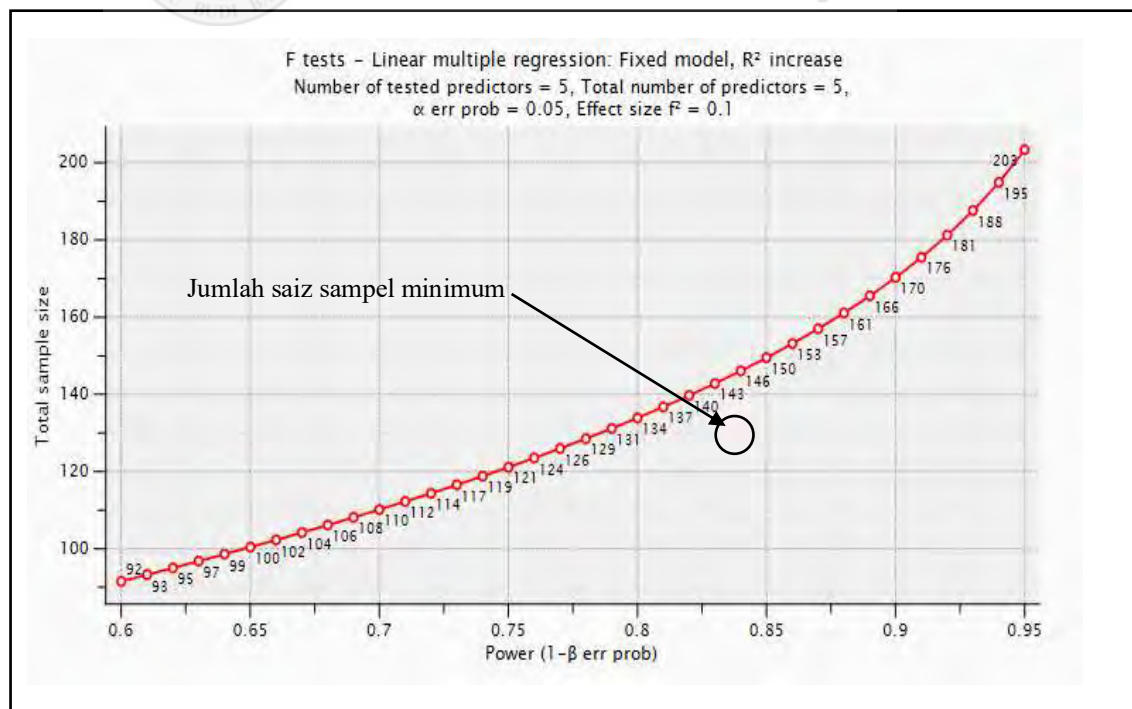
*Penentuan saiz sampel Cohen*

Jumlah pemboleh ubah bebas	Aras signifikan											
	10%				5%				1%			
	$R^2$ Minimum				$R^2$ Minimum				$R^2$ Minimum			
	0.10	0.25	0.50	0.75	0.10	0.25	0.50	0.75	0.10	0.25	0.50	0.75
2	72	26	11	7	90	33	14	8	130	47	19	10
3	83	30	13	8	103	37	16	9	145	53	22	12
4	92	34	15	9	113	41	18	11	158	58	24	14
5	99	37	17	10	122	45	20	12	169	62	26	15
6	106	40	18	12	130	48	21	13	179	66	28	16
7	112	42	20	13	137	51	23	14	188	69	30	18
8	118	45	21	14	144	54	24	15	196	73	32	19
9	124	47	22	15	150	56	26	16	204	76	34	20
10	129	49	24	16	156	59	27	18	212	79	35	21

Selain dari kaedah Cohen (1990), kajian ini juga turut menggunakan perisian *G\*Power* oleh Faul et al. (2007) bagi menentukan jumlah saiz sampel sebagai

rujukan dan perbandingan saiz sampel. Perisian *G\*Power* sesuai digunakan jika populasi sesuatu kajian tidak diketahui atau tidak konsisten sebagaimana kajian banjir ini. Perisian ini memperincikan lagi dari sudut faktor penentu saiz sampel berbanding kaedah Cohen (1990) dengan turut mengambil kira kekuatan statistik dan juga jangkaan saiz kesan bagi setiap pemboleh ubah bebas (Salkind, 2010).

Sebagaimana penentuan saiz sampel Cohen (1990), penentuan saiz sampel menggunakan perisian *G\*power* ditetapkan hampir sama, iaitu dengan lima pemboleh ubah bebas, lima peratus aras signifikan, saiz kesan  $f^2$  yang kecil iaitu 0.10 yang sering dicadangkan untuk kajian sains sosial serta kekuatan statistik 0.80 (Gignac & Szodorai, 2016). Hasil penentuan saiz sampel berasaskan kepada perisian *G\*power* menunjukkan saiz sampel minima yang diperlukan adalah sebanyak 134 sampel. Rajah 3.1 menunjukkan hasil penentuan saiz sampel menggunakan perisian *G\*power*.



Rajah 3.1. Penentuan saiz sampel menggunakan perisian *G\*power*(Faul et al., 2007)



Selain daripada penentuan saiz sampel berasaskan kepada kaedah Cohen (1990) dan  $G^*$ power yang dilihat lebih tegas dari sudut penentuan saiz berdasarkan pelbagai faktor (aras signifikan serta kekuatan statistik), terdapat juga pandangan yang lebih longgar dalam penentuan saiz sampel seperti yang dicadangkan oleh Sekaran (2003). Menurut Sekaran (2003) jumlah saiz sampel yang dianggap sesuai dan mencukupi bagi kajian sains sosial perlulah melebihi 30 sampel dan kurang daripada 500 orang. Walau bagaimanapun, terdapat juga pandangan yang menyatakan bahawa semakin besar saiz sampel adalah lebih baik kerana ia mampu mengurangkan ralat anggaran (Iacobucci, 2010).

Justeru, berdasarkan kepada pandangan sarjana-sarjana tersebut berkenaan jumlah saiz sampel minimum, jumlah sebanyak 134 yang dicadangkan berdasarkan kepada perisian  $G^*$ power dilihat telah mencukupi. Walau bagaimanapun, penyelidik turut mengambil kira berkenaan dengan kadar pulangan yang akan diperolehi serta masalah data yang perlu disingkirkan disebabkan oleh isu pensisih, maka penyelidik memilih untuk mengedarkan soal selidik sebanyak 300 set soal selidik bagi menangani isu berikut. Jumlah 300 ini dianggap sesuai dan mencukupi kerana ia telah melebihi saiz sampel minima yang dicadangkan oleh Cohen (1990) dan perisian  $G^*$ power serta berada dalam julat yang sesuai sebagaimana yang dicadangkan oleh Sekaran (2003).

### **3.5.2 Prosedur Persampelan**

Setelah menetapkan populasi sasaran dan juga menentukan jumlah saiz sampel yang diperlukan, seterusnya penyelidik melaksanakan prosedur persampelan bagi memastikan proses pengedaran soal selidik menjadi lebih sistematik dan tersusun. Bagi kajian ini, penyelidik menggunakan teknik persampelan rawak mudah dalam

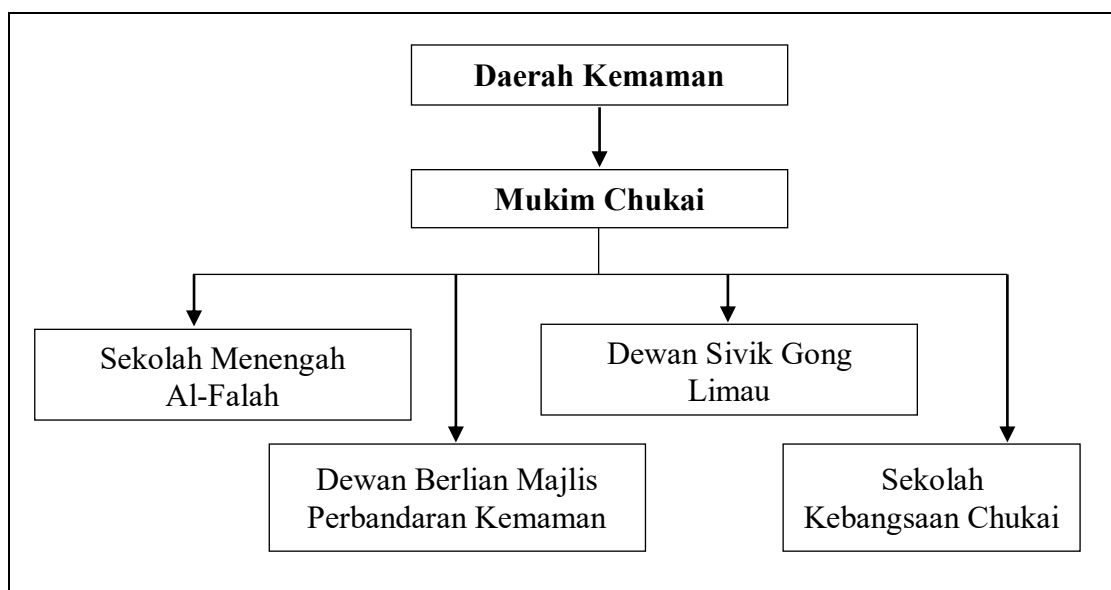
mendapatkan data daripada responden. Teknik ini dipilih bagi memastikan setiap responden mempunyai peluang yang sama untuk dipilih. Selain itu, pemilihan responden secara rawak mudah ini adalah melalui ahli jawatankuasa kawasan kajian yang dipilih. Oleh itu, jangkaan kadar pulangan adalah lebih tinggi.

Daerah Kemaman merupakan satu kawasan yang luas meliputi 2,535.59 km persegi dan juga mempunyai penduduk yang ramai sekitar 360,000 orang penduduk. Terdapat 11 buah mukim di daerah tersebut iaitu Mukim Chukai, Mukim Banggol, Mukim Teluk Kalong, Mukim Kijal, Mukim Kemasik, Mukim Kerteh, Mukim Binjai, Mukim Pasir Semut, Mukim Tebak Hulu Chukai, Mukim Bandi dan juga Mukim Hulu Jabor.

Walau bagaimanapun, kawasan yang paling kerap dan paling berisiko berlaku banjir sehingga menyebabkan perpindahan adalah di Mukim Chukai (Jabatan Pengairan dan Saliran Negeri Terengganu, 2018). Mukim Chukai juga merupakan kawasan tertumpunya kegiatan ekonomi dan pusat pentadbiran (Portal Rasmi Majlis Perbandaran Kemaman, 2019). Justeru, penyelidik memilih Mukim Chukai sebagai kawasan yang akan diedarkan borang soal selidik. Selain itu, bagi memastikan kawasan tersebut merupakan kawasan banjir yang menyebabkan perpindahan, empat tempat perpindahan yang telah diwartakan di kawasan yang paling kerap berlaku banjir dipilih sebagai kawasan yang akan diedarkan borang soal selidik. Sekiranya berlaku banjir, penduduk sekitar akan berpindah ke empat pusat pemindahan yang telah diwartakan tersebut. Empat pusat pemindahan tersebut ialah:

1. Sekolah Menengah Agama Al-Falah, Chukai.
2. Dewan Berlian Majlis Perbandaran Kemaman, Chukai.
3. Dewan Sivik Gong Limau, Chukai.
4. Sekolah Kebangsaan Chukai.

Seterusnya, Rajah 3.2 menunjukkan prosedur persampelan yang dilaksanakan bagi proses pengumpulan data. Penyelidik mengumpul data dengan mengedarkan soal selidik di kawasan banjir pada Oktober 2017 yang penduduknya akan berpindah ke empat pusat pemindahan seperti pada Rajah 3.2. Teknik persampelan secara rawak mudah digunakan dalam mengedar borang soal selidik di kawasan tersebut dengan bantuan Jawatankuasa Kemajuan Kampung (JKKK) atau ketua kampung. Menerusi bantuan dari JKKK, borang soal selidik mampu diagihkan dengan lebih tepat kepada penduduk yang benar-benar berpindah ke pusat pemindahan disebabkan rumah mereka dinaiki air. Sejumlah 300 soal selidik diedarkan secara rawak mudah kepada responden yang berpindah ke empat kawasan pemindahan banjir sebagaimana di Rajah 3.2 dan analisis deskriptif jumlah responden yang berpindah ke empat pusat pemindahan tersebut akan dijelaskan dalam bab empat.



*Rajah 3.2.* Prosedur persampelan kawasan berisiko banjir di Daerah Kemaman

### 3.6 Instrumen Kajian

Data kajian ini dikumpulkan menggunakan satu set borang soal selidik. Instrumen bagi mengukur setiap pemboleh ubah kajian dimasukkan ke dalam setiap set soal selidik dan dibahagikan mengikut bahagian. Instrumen ini terdiri daripada item-item yang digunakan untuk mengukur semua pemboleh ubah dalam kajian ini iaitu sokongan sosial, kompetensi komunikasi, pengurusan tanggapan, dan kesejahteraan psikologi. Secara umumnya, kesemua instrumen yang digunakan dalam kajian ini diambil daripada instrumen yang kukuh dan telah diguna pakai oleh para sarjana Barat.

Pembahagian instrumen dalam setiap set borang soal selidik ini dibahagikan kepada lima bahagian utama iaitu bahagian A sehingga bahagian E. Dari segi skala pengukuran jawapan, kajian ini menggunakan skala Likert lima mata pada bahagian B, C, D dan E dan telah dipersetujui oleh pakar-pakar penilai yang profesional. Menurut Carifio dan Perla (2007), skala pengukuran Likert dalam sains sosial kebiasaannya adalah lima dan tujuh skala. Walau bagaimanapun, skala Likert lima mata menjadi pilihan ramai penyelidik kerana skala Likert ini lebih mudah difahami dan tidak terlalu membebankan responden (Marton-Williams, 1986). Oleh itu, ia dapat meningkatkan kadar tindak balas responden dan kadar pulangan soal selidik (Babakus & Mangold, 1992). Manakala skala Likert tujuh mata pula dilihat hanya sesuai untuk pengedaran soal selidik secara elektronik disebabkan ia mengambil masa untuk responden memilih jawapan (Finstad, 2010). Data dari skala Likert yang kurang dari lima dan melebihi tujuh skala dilihat kurang tepat kerana skala dua atau tiga mengukur arah jawapan dan lapan hingga sepuluh pula akan mengelirukan responden (Carifio & Perla, 2007; Nadler et al., 2015).

Bahagian A bertujuan untuk mengenal pasti demografi responden yang telah berpindah ke pusat pemindahan di Daerah Kemaman. Menurut Bonanno et al. (2007) faktor demografi telah dikaitkan secara konsisten dengan pelbagai aspek kajian termasuklah kajian berkenaan bencana. Demografi dilihat penting dalam kajian bencana bagi mengenal pasti corak, nilai dan kriteria sesuatu populasi (Frankenberg et al., 2014). Antara faktor demografi yang perlu diambil kira dalam kajian bencana ialah jantina, umur, pekerjaan, pendapatan, pendidikan dan pengalaman bencana (Najafi et al., 2015). Walau bagaimanapun, penilaian faktor demografi tersebut bergantung kepada kesesuaian dan kawasan kajian (Frankenberg et al., 2014). Oleh itu, soalan yang dikemukakan di bahagian A berkait dengan aspek jantina, agama, bangsa, umur, taraf pendidikan, pendapatan, pekerjaan. Selain itu, soalan berkenaan tempat pusat pemindahan, kekerapan berlaku banjir dan kekerapan dipindahkan akibat banjir turut dimasukkan dalam bahagian ini.

Bahagian B mengandungi item berkaitan sokongan sosial bagi menjawab kecekapan bantuan sokongan sosial yang diberikan oleh pihak kerajaan kepada mangsa banjir. Pemboleh ubah ini diukur menggunakan *Multidimensional Scale Perceived Social Support* (Zimet et al., 1988) yang mengandungi 12 item tertutup dan mempunyai tiga dimensi iaitu keluarga, rakan-rakan dan orang lain yang signifikan. Semakin tinggi skor menunjukkan semakin bagus tahap sokongan sosial yang diterima oleh seseorang (Zimet et al., 1988). Instrumen ini diguna pakai disebabkan ianya terdapat ciri-ciri yang ringkas, mudah difahami dan mudah untuk diselesaikan. Faktor pemilihan instrumen ini kerana ia mempunyai tahap kebolehpercayaan dan kesahan yang tinggi oleh penyelidik lepas, di mana bacaan nilai *Cronbach Alpha* oleh

penyelidik lepas yang menggunakan instrumen ini berada di antara nilai 0.84 hingga 0.93 (Stewart et al., 2014; Winefield et al., 1992; Wongpakaran et al., 2011; Zimet et al., 1988).

Selain itu, instrumen ini juga telah diaplikasikan ke dalam pelbagai konteks termasuklah konteks bencana di pelbagai negara dan telah dibuktikan berkait rapat dengan aspek kesejahteraan psikologi seperti bencana gunung berapi di Indonesia (Zarina, 2014), tsunami di Sri Lanka (Ponnamperuma & Nicolson, 2016), banjir di Amerika Syarikat (Dursun et al., 2016), serangan pengganas di Tunisia (Fekih-Romdhane et al., 2017), dan gempa bumi di Turki (Güner & Özdemir, 2018). Oleh itu, kajian ini mengaplikasikan instrumen ini ke dalam konteks bencana banjir di Malaysia.

Bahagian C mengandungi item berkenaan kompetensi komunikasi yang dikemukakan oleh Morreale et al. (2001). Instrumen ini secara keseluruhannya mengandungi 54 item tertutup yang mengukur persepsi mangsa banjir terhadap kompetensi komunikasi pemberi bantuan dari JKM dan diukur berdasarkan tiga dimensi iaitu motivasi, pengetahuan dan kemahiran pemberi bantuan. Kajian lepas membuktikan bahawa instrumen ini telah di terjemah ke dalam pelbagai bahasa dan boleh diterima pakai dengan tahap kebolehpercayaan yang tinggi dengan nilai di antara  $\alpha=.77$  hingga  $\alpha=.90$  (Che Su, 2015; Morreale et al., 2001). Oleh itu, kajian ini mengaplikasikan instrumen ini ke dalam kajian berasaskan kesesuaian dari penyelidikan lepas.

Bahagian D mengandungi 22 item bagi mengukur pengurusan tanggapan yang diadaptasi dari instrumen Bolino dan Turnley (1999) untuk menilai tanggapan mangsa banjir terhadap kakitangan pemberi bantuan yang mengandungi lima dimensi iaitu promosi diri, mengambil hati, pemberian contoh, ugutan dan merendah diri. Penggunaan instrumen pengurusan tanggapan dari Bolino dan Turnley adalah sesuai dengan kajian ini kerana ia boleh dikaji dalam pelbagai konteks yang luas dan sesuai diaplikasikan dalam konteks banjir. Nilai kebolehpercayaan yang tinggi juga telah diperoleh daripada penyelidik lepas dengan nilai *alpha* di antara  $\alpha=0.70$  hingga  $\alpha=0.81$  (Andrews & Kacmar, 2001; Bolino & Turnley, 1999; Zia-ur-rehman & Saman, 2015).

Bahagian E mengandungi item berkaitan kesejahteraan psikologi mangsa banjir. Item ini diambil dari Skala Kesejahteraan Psikologi oleh Ryff (1989) yang mengandungi 42 item yang dibahagikan kepada enam dimensi iaitu dimensi penerimaan diri, hubungan positif dengan orang lain, autonomi, penguasaan lingkungan, tujuan hidup dan juga pertumbuhan peribadi. Instrumen ini telah di terjemah ke beberapa bahasa seperti Bahasa Cina, Afrika, Urdu, Sepanyol (Naz & Gul, 2015; Van Dierendonck et al., 2008; Van Schalkwyk & Wissing, 2010). Penyelidik lepas di luar negara telah mengenal pasti bahawa nilai kebolehpercayaan bagi instrumen ini berada di antara  $\alpha=0.82$  hingga  $\alpha=0.90$  (Schmutte & Ryff, 1997; Van Dierendonck et al., 2008). Di Malaysia, kajian oleh Mahani et al. (2017) menunjukkan nilai kebolehpercayaan yang tinggi iaitu  $\alpha=0.91$  seterusnya membuktikan bahawa instrumen ini sesuai diaplikasikan di Malaysia. Adaptasi instrumen dalam kajian ini juga sesuai dengan cadangan Kállay dan Rus (2014) bahawa lebih banyak kajian merentasi negara dan budaya perlu dilakukan bagi mengenal pasti kesesuaian dan kepelbagaian fungsi

terhadap instrumen ini. Skala pengukuran jawapan bagi bahagian ini melibatkan skala Likert iaitu (1) Sangat tidak setuju, (2) Tidak setuju, (3) Tidak pasti, (4) Setuju dan (5) Sangat bersetuju.

### **3.6.1 Terjemahan Soal Selidik (*Backtranslation*)**

Kesemua soal selidik yang dikemukakan dalam kajian ini pada awalnya diadaptasi dari soal selidik asal yang berbahasa Inggeris dan diselaraskan dengan konteks kajian ini iaitu bencana banjir. Lantaran itu, terjemahan soal selidik perlu dilakukan agar soal selidik dapat disampaikan kepada kumpulan sasaran dengan tepat. Menurut Brislin (1970), terjemahan merupakan pemindahan maklumat dari bahasa asal atau sumber kepada bahasa sasaran yang lain. Tujuan terjemahan soal selidik adalah untuk menilai soal selidik berdasarkan konsep yang sama, tetapi berbeza konteks kajian, bahasa dan negara (World Health Organization, 2019). Oleh itu, penyelidik menterjemahkan kesemua soal selidik dari Bahasa Inggeris ke Bahasa Malaysia berpandukan prosedur yang telah ditetapkan.

Langkah pertama terjemahan soal selidik ini ialah kesemua instrumen yang dikemukakan telah dihantar kepada pakar bahasa untuk di terjemah ke dalam bahasa Melayu. Setelah mendapat hasil terjemahan, penyelidik sekali lagi menghantar instrumen yang telah di terjemah kepada pakar bahasa yang bertugas di Pusat Pengajian Bahasa, Tamadun dan Falsafah, Universiti Utara Malaysia yang berkelulusan Sarjana Linguistik Gunaan dan telah berkhidmat melebihi 10 tahun untuk di terjemah ke dalam bahasa Inggeris semula agar maksud soalan yang di terjemah tidak lari dari konsep asal. Setelah itu, kesemua instrumen tersebut telah diubahsuai agar sesuai dengan konteks kajian banjir.



Terdapat juga beberapa item yang ditambah pada instrumen sokongan sosial setelah mendapat cadangan oleh pakar agar soalan yang dikemukakan lebih tepat dalam menjawab sokongan yang telah diterima oleh mangsa banjir. Contoh item yang telah ditambah ialah pada instrumen sokongan sosial ialah “pemberi bantuan (JKM) membantu saya menguruskan kehidupan seharian semasa bencana banjir”, “rakan-rakan sedia memberi sokongan kepada saya walaupun dalam keadaan yang tidak dijangka”, dan “saya mendapat bantuan kewangan daripada rakan-rakan apabila berlakunya bencana banjir”. Selain itu, penambahan item adalah berdasarkan Pengesahan instrumen dilakukan agar isi kandungan, laras bahasa serta tahap kesukaran sesuai dengan konteks kajian (Halim et al., 2010).

Seterusnya, data dikumpulkan dengan menggunakan satu set soal selidik yang dianggap sesuai apabila responden ingin merahsiakan identiti dan tidak mahu namanya disiarkan. Perkara ini dilihat selaras dengan pandangan Glanz (2014) yang menyatakan bahawa proses mengumpul data kajian akan menjadi lebih mudah sekiranya responden mengetahui bahawa identiti mereka tidak akan didedahkan (dirahsiakan) dan perkara tersebut tidak memberikan kesan negatif kepada diri mereka.

### **3.6.2 Kesahan dan Kebolehpercayaan Instrumen**

Bagi proses kesahan instrumen, pada peringkat awal penyelidik melaksanakan dua proses kesahan instrumen iaitu kesahan muka (*face validity*) dan juga kesahan kandungan (*content validity*). Bagi proses kesahan muka dan kesahan kandungan, borang soal selidik yang telah di terjemah terlebih dahulu disemak oleh pakar-pakar bidang dan juga mendapat maklum balas serta disahkan oleh pakar-pakar tersebut.

Dari sudut kesahan muka, instrumen tersebut perlu dipastikan mempunyai laras bahasa serta tahap kesukaran yang sesuai dengan konteks kajian (Halim et al., 2010). Manakala bagi kesahan kandungan, pakar perlu memastikan bahawa kandungan setiap instrumen adalah mencukupi bagi mengukur pemboleh ubah kajian. Oleh itu, antara maklum balas yang diberikan ialah pakar mencadangkan agar menambah item-item pada instrumen bahagian sokongan sosial bagi mendapatkan maklumat yang lebih mendalam berkenaan sokongan sosial dalam konteks banjir di Malaysia, dan hal ini dilihat selaras dengan saranan penyelidik lepas bahawa sokongan sosial perlu dikaji dengan lebih meluas merentasi negara, budaya dan peristiwa agar kepelbagaian konsep sokongan sosial lebih jelas dan meluas (Bernal et al., 2003; Zimet et al., 1988).

Bagi memenuhi saranan pakar dan matlamat kajian, penyelidik mengadakan tinjauan dan temu bual bersama mangsa banjir tanah runtuh di Cameron Highland pada November 2014 dan tujuh item telah disarankan kepada pakar dan mendapat kelulusan agar item-item tersebut ditambah dalam soal selidik di bahagian sokongan sosial. Item yang ditambah juga adalah bersesuaian dengan norma dan budaya masyarakat di Malaysia yang berbeza dengan masyarakat Barat. Ini selari dengan kenyataan Hassan dan Che Su (2013) iaitu masyarakat barat lebih bersifat individualistik sedangkan masyarakat Malaysia lebih cenderung terhadap nilai harmoni, hormat kepada orang tua, agama dan maruah. Menambah masyarakat di Malaysia lebih mementingkan moral dan saling bekerjasama jika berlakunya sesuatu musibah dan perlunya kajian sokongan sosial dalam konteks banjir di Malaysia bagi mengelakkan berlakunya gejala psikologi kepada mangsa (Norizan, 2016).

Item yang ditambah adalah bersesuaian dalam memaparkan nilai masyarakat tempatan di Malaysia kerana instrumen yang dibangunkan oleh para penyelidik Barat adalah berdasarkan kepada andaian normatif di negara Barat. Menurut Che Su (2015), elemen kajian di negara Barat agak mustahil untuk diaplikasikan di Malaysia tanpa diselaraskan mengikut sistem nilai normatif yang relevan di negara ini. Oleh itu, terdapat keperluan untuk penambahan item dalam kajian di Malaysia yang bersesuaian dengan norma dan nilai di negara ini khususnya dalam konteks kajian banjir. Senarai item yang ditambah pada instrumen sokongan sosial adalah seperti didalam Lampiran 2.

Proses penambahan item adalah berdasarkan pandangan, perbincangan dan mendapat persetujuan daripada pakar melalui tiga buah bengkel pengesahan instrumen di Universiti Utara Malaysia. Ia sesuai dengan pendapat Polit et al. (2007) bahawa maklumat dalam sesuatu instrumen kajian lebih jelas jika mengambil kira pandangan dan pendapat dari pakar dalam bidang. Pakar yang dipilih terdiri dari ahli akademik atau individu yang mempunyai pengalaman kerja melebihi lapan tahun dan berpengetahuan luas mengenai bidang yang ingin dikaji sesuai dengan saranan Davis (1992). Bilangan pakar yang dirujuk bagi tujuan kajian pula ialah seramai empat orang memandangkan jumlah saranan pakar yang perlu dirujuk adalah dari dua hingga 20 orang (Gable & Wolf, 1993; Rubio et al., 2003).

### Jadual 3.3

#### *Demografi pakar penilai*

No	Senarai pakar	Kelayakan
1	Ahli Akademik 1	- Professor bidang Komunikasi - Berkhidmat melebihi 10 tahun
2	Ahli Akademik 2	- Professor bidang Psikologi - Berkhidmat melebihi 10 tahun
3	Ahli Akademik 3	- Pensyarah Pengajian Bahasa - Berkhidmat melebihi 8 tahun
4	Pegawai JKM	- Pegawai bahagian bencana di Jabatan Kebajikan Masyarakat - Berkhidmat melebihi 10 tahun

Setiap item yang ditambah telah melalui saringan dalam tiga buah bengkel. Bengkel pertama telah diadakan di Pusat Pembangunan Eksekutif Universiti Utara Malaysia (EDC-UUM) pada Februari 2015 untuk membuat cadangan item yang ingin ditambah. Bengkel pertama telah dihadiri oleh pakar dalam bidang komunikasi dan psikologi. Pada peringkat ini, kesemua instrumen dikemukakan kepada pakar penilai untuk menentukan kesesuaian instrumen tersebut diaplikasikan dalam kajian ini. Pertamanya, pada November 2014 penyelidik membentangkan hasil temu bual bersama mangsa banjir yang telah dilakukan di Cameron Highland. Seterusnya, penyelidik mengemukakan cadangan item yang perlu ditambah. Antara cadangan pakar pada peringkat ini ialah:

- a. Sebanyak tujuh cadangan item telah dikemukakan kepada para pakar penilai untuk ditambah ke dalam instrumen sokongan sosial.
- b. Kesemua item yang ditambah perlu disesuaikan agar sesuai dengan konteks banjir di Malaysia. Tindakan yang diambil oleh penyelidik ialah cadangan item yang ingin ditambah telah dibuat pembetulan oleh penyelidik agar sesuai dengan konteks banjir.

- c. Gaya bahasa haruslah diselaraskan agar mudah untuk difahami oleh kesemua lapisan masyarakat agar meningkatkan kadar pulangan soal selidik. Tindakan yang diambil ialah penyelidik menghantar soal selidik tersebut kepada Pensyarah Bahagian Bahasa di Pusat Pengajian Bahasa, Tamadun dan Falsafah, Universiti Utara Malaysia.

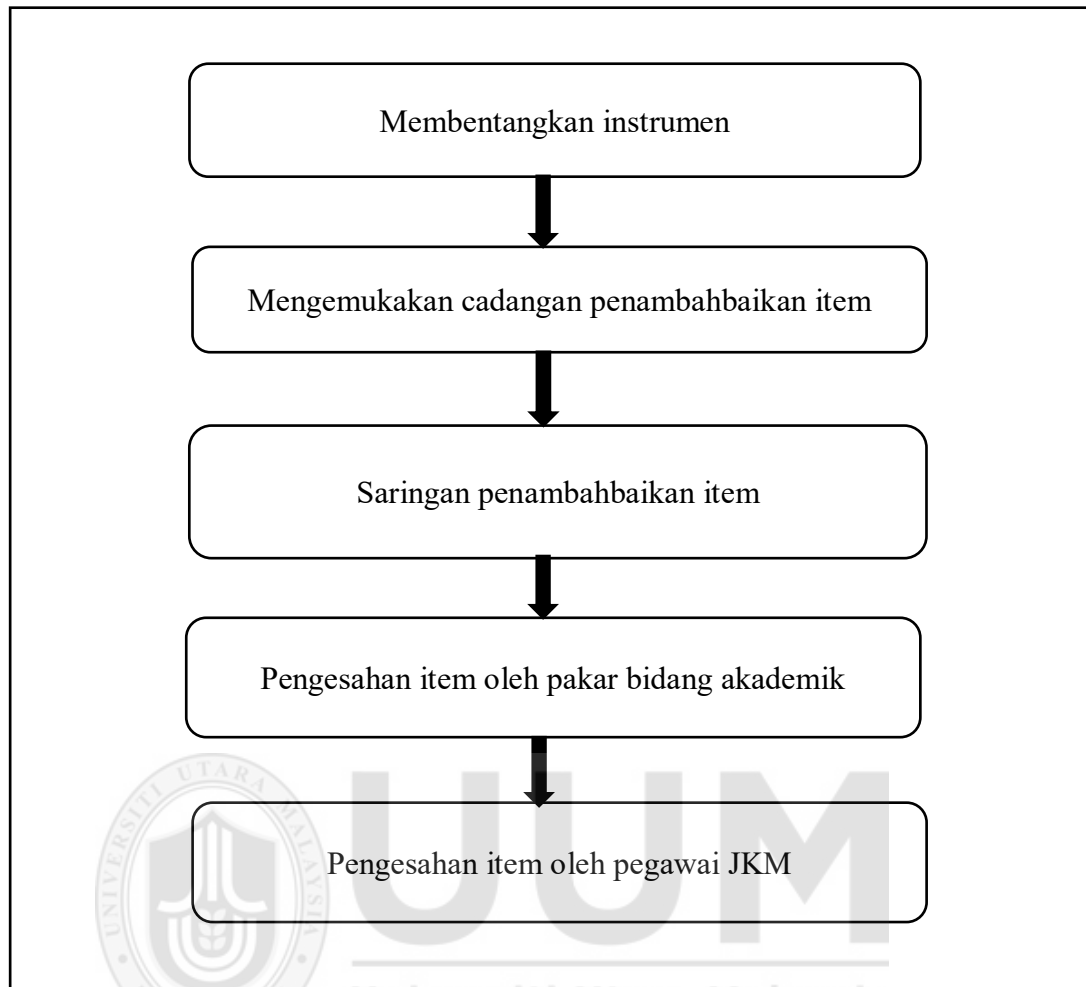
Bengkel kedua adalah Bengkel Pemantapan Instrumen Siri 1 diadakan di Bilik Mesyuarat Utama, *School of Multimedia and Technology Communication*, (SMMTC-UUM) pada April 2015 untuk memilih item yang telah dicadangkan melalui sesi perbincangan. Hasil perbincangan pada peringkat ini ialah:

- a. Para pakar penilai berpendapat kesemua tujuh item cadangan tersebut boleh digunakan untuk ditambah dalam soal selidik dan dilihat mencukupi untuk menilai konteks sokongan sosial dalam kajian ini.
- b. Satu set soal selidik yang telah lengkap perlu dihantar ke pegawai di Jabatan Kebajikan Masyarakat yang merupakan antara organisasi yang mengendalikan mangsa banjir di pusat pemindahan.

Saringan terakhir adalah melalui Bengkel Pemantapan Instrumen Siri 2 yang telah diadakan di *Training Room* (SMMTC-UUM) pada bulan Mei 2015 untuk membuat pengesahan item serta penstrukturan semula agar disesuaikan dalam konteks kajian oleh pakar dan guru bahasa (rujuk Lampiran 2). Setelah kesemua item dipersetujui dan disahkan oleh kesemua pakar dari bidang akademik, penyelidik telah menghantar set soal selidik tersebut kepada Pegawai Bahagian Bencana di Jabatan Kebajikan Masyarakat untuk dinilai agar kesemua item-item dalam soal selidik tersebut sesuai

dengan konteks kajian banjir. Setelah melalui kesemua proses kesahan, item-item di bahagian sokongan sosial adalah sebanyak 19 item.

Rajah 3.3 menggambarkan ringkasan proses penambahan item. Setelah melaksanakan proses kesahan muka dan kandungan, proses seterusnya ialah menguji kebolehpercayaan instrumen bagi memastikan tahap konsistensi instrumen yang digunakan. Data dikatakan berkualiti dan baik jika nilai kebolehpercayaan adalah tinggi (Mohd Majid, 1990). Menurut Hardy dan Bryman (2004), kebolehpercayaan adalah ukuran yang merujuk kepada kestabilan dan ketekalan alat kajian sama ada ia telah menjawab soalan kajian yang telah dibina. Kebolehpercayaan merupakan ketepatan dan kestabilan skor daripada skala pengukuran. Semakin tinggi nilai *alpha* maka semakin tinggi jugalah kebolehpercayaan dalamannya (Sekaran, 2000). Hair et al. (2010) turut menjelaskan nilai korelasi kurang dari 0.60 adalah lemah, nilai 0.60 ke 0.70 adalah sederhana, nilai 0.70 ke 0.80 adalah baik, nilai 0.80 ke 0.90 adalah sangat baik dan nilai 0.90 adalah sangat cemerlang dan konsisten untuk mengukur pemboleh ubah yang dikaji.



Rajah 3.3. Proses penambahan item.

### 3.7 Ujian Rintis

Bagi menguji aspek kebolehpercayaan instrumen kajian, ujian rintis yang dilaksanakan kepada 55 orang responden mangsa banjir di daerah Kemaman. Jumlah responden untuk ujian rintis ini dianggap mencukupi sebagaimana yang dinyatakan oleh Whitehead et al. (2016) di mana jumlah di antara 30 sehingga 70 merupakan jumlah yang ideal bagi melaksanakan ujian rintis. Hasil ujian rintis mendapati bahawa nilai *Cronbach Alpha* bagi semua pemboleh ubah adalah melebihi 0.70 yang bermaksud bahawa instrumen yang digunakan mempunyai tahap kebolehpercayaan yang baik sebagaimana saranan Hair et al. (2010) yang menyatakan bahawa nilai di

antara 0.70 sehingga 0.95 merupakan nilai kebolehpercayaan yang baik, sebaliknya nilai melebihi .95 bermaksud kesemua item bertindih antara satu sama lain dan tidak boleh digunakan (Piaw, 2011).

Jadual 3.4 menunjukkan nilai *Cronbach Alpha* bagi setiap pemboleh ubah. Nilai kebolehpercayaan pemboleh ubah sokongan sosial ialah 0.74, pemboleh ubah kompetensi komunikasi ialah 0.84, pemboleh ubah pengurusan tanggapan ialah 0.79 dan pemboleh ubah kesejahteraan psikologi mempunyai nilai kebolehpercayaan 0.90. Oleh itu, hasil ini menunjukkan instrumen yang digunakan ini boleh diterima setelah melalui proses kesahan dan kebolehpercayaan instrumen.

Jadual 3.4

*Pra-uji kebolehpercayaan instrumen kajian*

Pemboleh ubah	Jumlah item	Nilai cronbach alpha ( $\alpha$ )
Sokongan Sosial	19	.74
Kompetensi Komunikasi	54	.84
Pengurusan Tanggapan	22	.79
Kesejahteraan Psikologi	42	.90

### 3.8 Analisis Data

Bahagian ini membincangkan berkenaan dengan analisis statistik yang digunakan terhadap hasil dapatan kajian. Analisis deskriptif melalui perisian *Statistical Package for the Social Sciences* (SPSS) versi 22.0 bagi menjelaskan berkenaan demografi responden dalam kajian ini.

Secara umumnya, kajian ini akan menggunakan kaedah analisis multivariat generasi kedua dalam melaksanakan analisis data. Terdapat dua kaedah dalam analisis



multivariat generasi kedua yang sering digunakan dalam kajian sains sosial iaitu *variance based* dan juga *covariance based* bagi analisis persamaan struktural (*structural equation modeling* - SEM). Secara khususnya, kajian ini memilih untuk melaksanakan analisis menggunakan *variance based* SEM. Antara kaedah yang boleh digunakan untuk menganalisis *variance based* SEM adalah dengan menggunakan kaedah punca kuasa dua separa (*partial least square* - PLS). Terdapat pelbagai aplikasi yang boleh digunakan bagi melaksanakan analisis PLS-SEM ini antaranya ialah dengan menggunakan SmartPLS, PLS-Graph, ADANCO, WarpPLS dan lain-lain. Bagi kajian ini, penyelidik memilih untuk menggunakan aplikasi SmartPLS sebagai perisian untuk menganalisis data.

Selain itu, pemilihan untuk menggunakan kaedah PLS-SEM bagi kajian ini berbanding *covariance based* SEM (CB-SEM) adalah disebabkan PLS-SEM merupakan analisis yang lebih bersifat penerokaan berbanding CB-SEM yang lebih bersifat pengesahan teori. Sebagaimana yang dijelaskan oleh Hair Jr et al. (2016) penggunaan analisis PLS-SEM yang lebih berbentuk penerokaan serta lebih selamat berbanding menggunakan analisis CB-SEM yang bertujuan untuk proses pengesahan teori jika sesuatu kajian yang ingin dilaksanakan itu bertujuan untuk meramal konstruk dalam teori sahaja. Kesilapan yang sering berlaku apabila menggunakan CB-SEM ialah apabila pengujian sesuatu teori dilakukan sering menyebabkan penyelidik terpaksa menyingkirkan banyak item bagi tujuan untuk mencapai kesepadanan model dan seterusnya hasil tersebut mengesahkan teori yang digunakan. Penyingkiran item yang banyak tersebut akan menyebabkan pengesahan teori yang dibuat tidak selaras dengan realiti sebenar. Justeru, langkah yang lebih selamat dalam meramal sesuatu konstruk terhadap pemboleh ubah bersandar dalam model adalah

dengan proses penerokaan menggunakan PLS-SEM berbanding melaksanakan pengesahan teori menggunakan CB-SEM (Hair Jr et al., 2017). Bagi kajian ini yang masih dalam proses penerokaan dengan terdapatnya penambahan item pada konstruk sokongan sosial dan juga ingin meneroka gabungan teori-teori dalam model, maka analisis PLS-SEM dilihat lebih sesuai dan selamat digunakan berbanding menggunakan kaedah CB-SEM.

Terdapat dua peringkat dalam melaksanakan analisis PLS-SEM ini iaitu pada peringkat pertama dilaksanakan analisis model pengukuran dan pada peringkat kedua dilaksanakan analisis model struktural. Analisis terhadap model pengukuran dilakukan terlebih dahulu sebelum analisis struktur dilakukan. Hal ini dilakukan bagi memastikan model pengukuran bagi setiap pemboleh ubah yang di bina mempunyai kesahan dan kebolehpercayaan yang baik dan mencukupi sebelum analisis struktur (iaitu pengujian hubungan) di antara pemboleh ubah dilakukan. Justeru itu, saranan dan kriteria yang diberikan oleh Hair Jr et al. (2017) digunakan dalam kajian ini sebagai tanda aras dalam melaksanakan pengukuran terhadap model pengukuran yang dilakukan. Antara kriteria yang perlu dipatuhi dalam melaksanakan analisis model pengukuran adalah seperti berikut:

1. Model Pengukuran dengan indikator reflektif:
  - a. Kesahan indikator (standard muatan faktor adalah di atas 0.70, namun muatan faktor di atas 0.40 boleh diterima sekiranya mencapai tahap kebolehpercayaan komposit, serta mempunyai kesahan tumpuan dan kesahan diskriminan yang mencukupi).
  - b. Konsistensi dalaman yang baik iaitu mempunyai nilai kebolehpercayaan komposit yang tinggi iaitu melebihi 0.70.

- c. Mempunyai kesahan tumpuan (*convergent validity*) yang baik berdasarkan nilai *average variance extracted* (AVE) di atas 0.50.
  - d. Mempunyai kesahan diskriminan yang baik berdasarkan kepada analisis '*Fornell-Larcker criterion*' atau menerusi analisis *hereteroit-monotrait* (HTMT).
2. Model Pengukuran dengan indikator formatif:
- a. Melaporkan kesahan tumpuan menerusi analisis *redundancy*.
  - b. Melaporkan signifikan atau relevan indikator formatif berdasarkan nilai pemberat faktor dan muatan faktor.
  - c. Melaporkan isu multikolineariti menerusi *variance inflation factor* (VIF) antara dimensi yang membentuk konstruk.

Dalam model yang dibina terdapat empat *higher order construct* iaitu konstruk sokongan sosial, kompetensi komunikasi, pengurusan tanggapan dan juga kesejahteraan psikologi. Keempat-empat *higher order construct* ini menggunakan pengukuran formatif, maka proses penilaian model pengukuran formatif digunakan bagi menilai konstruk tersebut. Setelah analisis model pengukuran dilaksanakan dan mencapai tahap kesahan serta kebolehpercayaan yang baik, seterusnya analisis model struktural dilaksanakan bagi menganalisis hubungan antara pemboleh ubah. Bagi memastikan analisis yang dilaksanakan mampu menjawab persoalan kajian yang dibangkitkan, perincian analisis bagi setiap objektif kajian dijelaskan dalam Jadual 3.5.

Jadual 3.5

*Analisis bagi setiap objektif kajian*

No.	Objektif kajian	Analisis
1.	Mengenal pasti sama ada terdapat perbezaan yang signifikan dalam aspek kesejahteraan psikologi mangsa banjir berdasarkan faktor jantina dan pendapatan mangsa banjir. Hipotesis: H <sub>1a</sub> : Terdapat perbezaan yang signifikan dalam aspek kesejahteraan psikologi mangsa banjir berdasarkan faktor jantina mangsa banjir. H <sub>1b</sub> : Terdapat perbezaan yang signifikan dalam aspek kesejahteraan psikologi mangsa banjir berdasarkan faktor pendapatan mangsa banjir.	Analisis ujian- <i>t</i> dan ANOVA sehalu
2.	Meneliti hubungan antara pemboleh ubah sokongan sosial, kompetensi komunikasi, pengurusan tanggapan dan juga kesejahteraan psikologi mangsa banjir.	Analisis Korelasi Pearson
3.	Mengkaji peranan sokongan sosial, kompetensi komunikasi, dan pengurusan tanggapan selaku peramal kepada kesejahteraan psikologi mangsa banjir. Hipotesis: H <sub>2</sub> : Terdapat hubungan yang signifikan antara sokongan sosial dengan kesejahteraan psikologi mangsa banjir. H <sub>3</sub> : Terdapat hubungan yang signifikan antara kompetensi komunikasi dengan kesejahteraan psikologi mangsa banjir. H <sub>4</sub> : Terdapat hubungan yang signifikan antara pengurusan tanggapan dengan kesejahteraan psikologi mangsa banjir.	Analisis Model Struktural PLS-SEM

- |  |                                  |
|--|----------------------------------|
| 4. Mengkaji sama ada faktor jantina dan pendapatan berperanan selaku penyederhana bagi hubungan di antara sokongan sosial, kompetensi komunikasi, pengurusan tanggapan dengan kesejahteraan psikologi mangsa banjir. | Analisis<br>Moderator<br>PLS-SEM |
|--|----------------------------------|

Hipotesis:

H<sub>5a</sub>: Jantina berperanan selaku penyederhana dalam hubungan antara sokongan sosial dengan kesejahteraan psikologi mangsa banjir.

H<sub>5b</sub>: Jantina berperanan selaku penyederhana dalam hubungan antara kompetensi komunikasi dengan kesejahteraan psikologi mangsa banjir.

H<sub>5c</sub>: Jantina berperanan selaku penyederhana dalam hubungan antara pengurusan tanggapan dengan kesejahteraan psikologi mangsa banjir.

H<sub>6a</sub>: Pendapatan berperanan selaku penyederhana dalam hubungan antara sokongan sosial dengan kesejahteraan psikologi mangsa banjir.

H<sub>6b</sub>: Pendapatan berperanan selaku penyederhana dalam hubungan antara kompetensi komunikasi dengan kesejahteraan psikologi mangsa banjir.

H<sub>6c</sub>: Pendapatan berperanan selaku penyederhana dalam hubungan antara pengurusan tanggapan dengan kesejahteraan psikologi mangsa banjir.

---

### **3.9 Kesimpulan Bab**

Secara keseluruhannya bab ini membincangkan berkenaan kaedah kajian yang menjurus kepada reka bentuk, proses persampelan, instrumentasi sehingga ke peringkat bagaimana proses analisis data dilaksanakan bagi menjawab persoalan kajian yang dibangkitkan. Penjelasan kaedah ini penting bagi memastikan proses pengumpulan dan analisis data dilaksanakan secara sistematik.



## **BAB EMPAT**

### **HASIL KAJIAN**

#### **4.1 Pengenalan**

Bab ini membincangkan proses analisis data yang dilaksanakan dan hasil kajian. Perbincangan dalam bab ini dibahagikan kepada beberapa bahagian. Pada peringkat awal, perbincangan dimulakan dengan kadar pulangan soal selidik dan proses penyaringan data. Setelah dipastikan data yang diperoleh sesuai dan mencukupi, seterusnya analisis deskriptif dilakukan. Pada peringkat akhir, pengujian hipotesis dilaksanakan menerusi kaedah analisis punca kuasa dua terkecil – model persamaan struktur (PLS-SEM). Terdapat dua peringkat dalam melaksanakan analisis PLS-SEM ini, iaitu peringkat pengujian model pengukuran dan juga peringkat pengujian model struktural. Pengujian terhadap hipotesis kajian dilaksanakan pada peringkat kedua, iaitu pada peringkat pengujian model struktural.

#### **4.2 Kadar Pulangan Soal Selidik**

Bahagian ini membincangkan berkenaan kadar pulangan soal selidik dan proses penyaringan terhadap data yang telah diperoleh. Jadual 4.1 menunjukkan perincian secara umum proses penyaringan data, dan data yang sah untuk digunakan dalam kajian ini. Secara keseluruhannya, 300 set soal selidik telah diedarkan kepada responden dalam kalangan mangsa banjir di sekitar daerah Kemaman. Daripada 300 set soal selidik yang diedarkan tersebut, hanya 294 set sahaja yang telah dikembalikan (bersamaan 98 peratus kadar pulangan). Jumlah kadar pulangan ini sesuai dengan saranan Cohen et al. (2011) iaitu melebihi 70 peratus. Semakin tinggi kadar pulangan soal selidik menunjukkan hasil kajian yang diperoleh semakin boleh dipercayai (Bland & Altman, 2007). Jumlah kadar pulangan yang tinggi ini diperoleh

kerana penyelidik mengedarkan sendiri soal selidik kepada setiap responden mangsa banjir di kawasan tersebut.

Daripada 294 set kadar pulangan tersebut, terdapat tiga set soal selidik yang perlu disingkirkan kerana soal selidik tidak dijawab sepenuhnya dan kadar soalan yang tidak dijawab adalah melebihi 15 peratus daripada keseluruhan soalan. Manakala soal selidik yang tidak dijawab sepenuhnya tetapi mempunyai kadar jawapan di bawah 15 peratus daripada keseluruhan soalan diganti dengan nilai min (Hair et al., 2014). Seterusnya menerusi analisis pensisih (*outliers*), sebanyak 15 set lagi soal selidik terpaksa disingkirkan kerana merupakan pensisih yang ekstrem iaitu dengan nilai kurang dari tiga. Hal ini adalah berdasarkan pandangan Tabachnick dan Fidell (2012) iaitu pensisih dikenal pasti apabila nilai skor sisihan piawai adalah melebihi tiga atau kurang dari tiga.

Jadual 4.1

*Kadar pulangan soal selidik*

Item	Kekerapan / Peratus (%)
Soal selidik yang diedarkan	300
Soal selidik yang dikembalikan	294
Soal selidik yang dikembalikan tetapi rosak	6
Soal selidik yang dikembalikan dan boleh digunakan	<b>276</b>
Soal selidik yang dikembalikan dan tidak boleh digunakan	18
Kadar pulangan soal selidik	98%
Kadar pulangan yang sah (boleh digunakan)	<b>92%</b>

Sub-tajuk seterusnya membincangkan secara lebih terperinci bagaimana proses penyaringan data tersebut dilakukan.



#### **4.2.1 Pengurusan Data Tidak Lengkap**

Dalam menguruskan soal selidik yang tidak lengkap (mempunyai *missing values*), penyelidik menggunakan saranan Hair et al. (2017) iaitu soal selidik yang mempunyai kadar soalan yang tidak dijawab melebihi 15 peratus dari keseluruhan soalan perlu disingkirkan. Maka tiga soal selidik tersebut disingkirkan daripada data. Terdapat juga sebanyak sembilan soal selidik yang tidak dijawab sepenuhnya, namun kadar yang tidak dijawab adalah sangat kecil iaitu di bawah tiga peratus sahaja daripada jumlah keseluruhan (137 item), maka dalam menangani data yang tidak lengkap ini, penyelidik menggantikan data tersebut dengan nilai min.

Justeru, menerusi kaedah penggantian dengan nilai min ini akan melengkapkan keseluruhan data dan seterusnya membolehkan analisis PLS-SEM dilaksanakan. Setelah proses penyingkiran dan penggantian data dilakukan, jumlah data yang tinggal adalah sebanyak 294 orang sampel. Seterusnya, bagi memastikan tidak berlakunya bias pada proses analisis dan pengujian hipotesis, analisis pensisih dilakukan bagi menyingkirkan data ekstrem dalam sampel yang boleh menyebabkan bias dalam analisis.

#### **4.2.2 Pensisih**

Pensisih ditakrifkan sebagai data ekstrem yang menyimpang di luar corak dan tidak selaras dengan baki set data dan pemerhatian yang mempunyai angka jauh dari data yang lain (Oyeyemi et al., 2015). Pensisih atau data ekstrem perlu dikenal pasti kerana ia boleh memberi kesan dalam ketepatan model kajian, mengganggu kenormalan data dan juga dapat mengelakkan berlakunya bias (Campello et al., 2015). Oleh itu, penting untuk menentukan sama ada terdapat data ekstrem dalam

data agar tidak berlaku bias pada proses analisis dan pengujian hipotesis(Su & Tsai, 2011).

Pensisih boleh wujud berdasarkan beberapa cara dan punca. Osborne dan Overbay (2013) menyatakan terdapat beberapa punca berlakunya pensisih iaitu pensisih dari kesilapan yang disengajakan atau tidak disengajakan, ralat data, ralat persampelan, jangkaan yang tidak tepat, dapatan agihan yang rosak, ralat saiz sampel yang salah dan ralat fokus kajian. Oleh itu, pensisih yang muncul dalam kajian ini adalah mungkin dipengaruhi oleh beberapa faktor tersebut yang berada di luar kawalan penyelidik.

Faktor pertama yang dikenal pasti menjadi punca kewujudan pensisih ialah faktor ralat kutipan data. Berdasarkan kepada hasil dapatan set data yang diperoleh, penyelidik mendapati responden gagal membaca soalan dengan teliti dan cenderung untuk menanda kepada satu skala jawapan yang sama sahaja. Selain itu, responden tidak mahu penjelasan lanjut diberikan disebabkan kesuntukan masa dengan urusan lain dan hal ini menyebabkan ralat kutipan data. Oleh itu, pensisih ini harus dihapuskan kerana ia tidak mewakili populasi data yang sah (Osborne & Overbay, 2004).

Faktor kedua yang dikenal pasti dalam kajian ini ialah pensisih wujud disebabkan oleh kesilapan yang disengajakan atau tidak disengajakan oleh responden atau pengedar soal selidik. Hal ini berlaku apabila terdapat responden yang sengaja menyembunyikan fakta atas dasar politik. Contohnya, terdapat responden yang menanda “sangat tidak setuju” terhadap bantuan yang diberikan kerana mereka

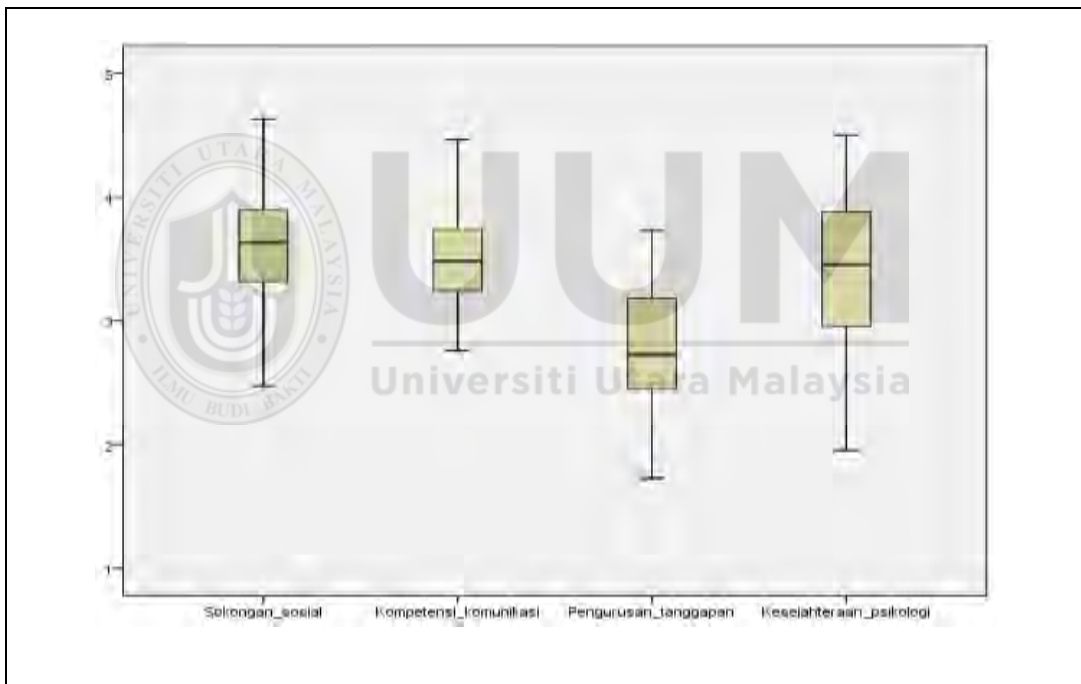
menganggap pemberi bantuan (JKM) tersebut dari pihak kerajaan dan mangsa merupakan ahli parti politik yang lain. Perkara ini biasa berlaku dalam kutipan data disebabkan oleh responden berniat untuk mensabotaj penyelidikan atau terdapat motif-motif lain yang tidak diketahui oleh penyelidik (Huck, 2012).

Selain itu, terdapat juga faktor lain yang menyebabkan wujudnya pensisih dalam analisis kajian ini iaitu faktor latar belakang responden di mana responden yang mempunyai taraf pendidikan tidak bersekolah dan bersekolah rendah cenderung untuk tidak memahami soalan. Seterusnya, terdapat responden yang mengambil lebih dari satu set soalan dan menyebabkan terdapat soal selidik tidak dikembalikan atau dikembalikan tetapi rosak. Di samping itu, terdapat juga faktor responden tidak mahu penyelidik menunggu untuk mereka menjawab set soalan dan menyuruh penyelidik menanti luar di kediaman sehingga responden selesai menjawab. Hal ini akan menyebabkan soalan yang tidak difahami oleh responden tidak dapat diterangkan dengan betul. Justeru, berdasarkan pensisih yang wujud dalam kajian ini, penyelidik melaksanakan analisis bagi mengenal pasti kehadiran data ekstrem.

Terdapat dua kaedah yang boleh dilaksanakan bagi mengenal pasti sama ada terdapat data ekstrem dalam data. Kaedah pertama ialah dengan mengenal pasti pensisih univariat dan kaedah kedua adalah mengenal pasti pensisih multivariat. Bagi kaedah pertama iaitu untuk mengenal pasti pensisih univariat, penyelidik menggunakan analisis *boxplot*. Pensisih ialah titik-titik yang terletak di luar *boxplot* yang perlu dikenal pasti dan menyingkirkan dari set data sebelum analisis selanjutnya dilakukan agar hasil dapatan kajian lebih tepat dan tidak dipengaruhi oleh sebarang nilai

ekstrem atau nilai tidak normal yang menjadi gangguan terhadap hasil analisis lanjutan (Aguinis et al., 2013).

Rajah 4.1 menunjukkan analisis *boxplot* selepas penyingkiran pensisih. Terdapat 18 pensisih yang dikenal pasti, dan telah disingkirkan satu per satu bagi memastikan tidak berlakunya bias dalam analisis yang disebabkan terdapatnya data ekstrem. Selepas penyingkiran pensisih univariat ini dilakukan, jumlah data yang tinggal adalah sebanyak 276 sampel dari 294 sampel.

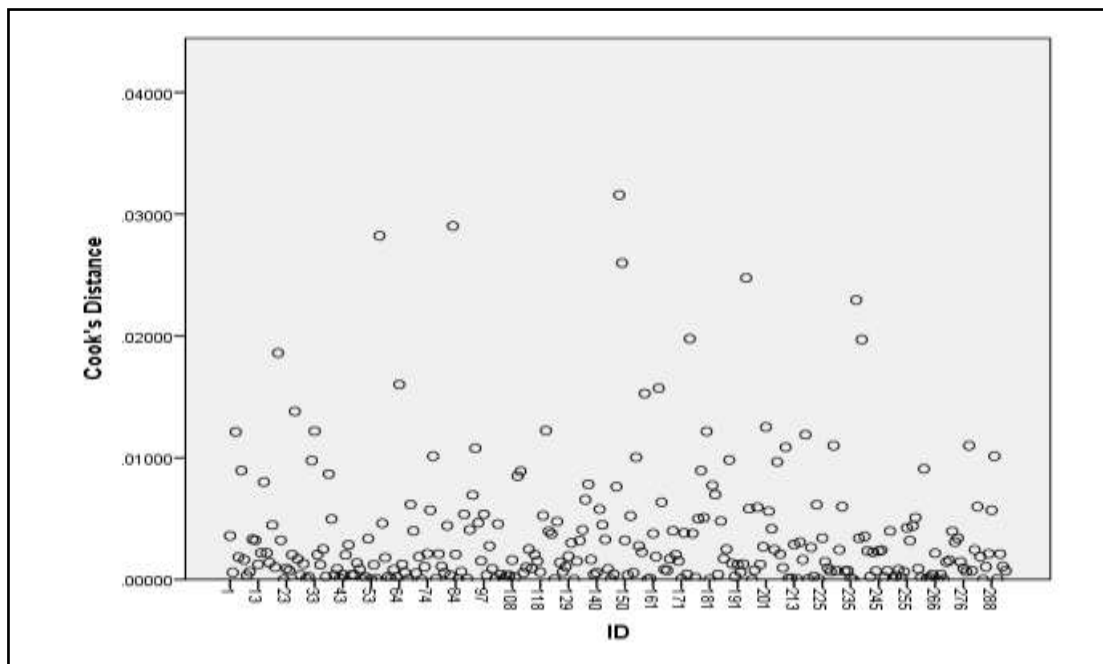


Rajah 4.1. Analisis *boxplot* selepas penyingkiran pensisih

Selepas mengenal pasti pensisih univariat menerusi analisis *boxplot*, kaedah kedua yang dilaksanakan ialah mengenal pasti pensisih multivariat menerusi analisis *Cook's distance*. Kajian ini memilih menggunakan kaedah Cook berbanding Mahalanobis (*Mahalanobis Distance*) kerana kaedah Mahalanobis dilihat kurang stabil dan sukar untuk menentukan pensisih multivariat yang benar (Kannan &

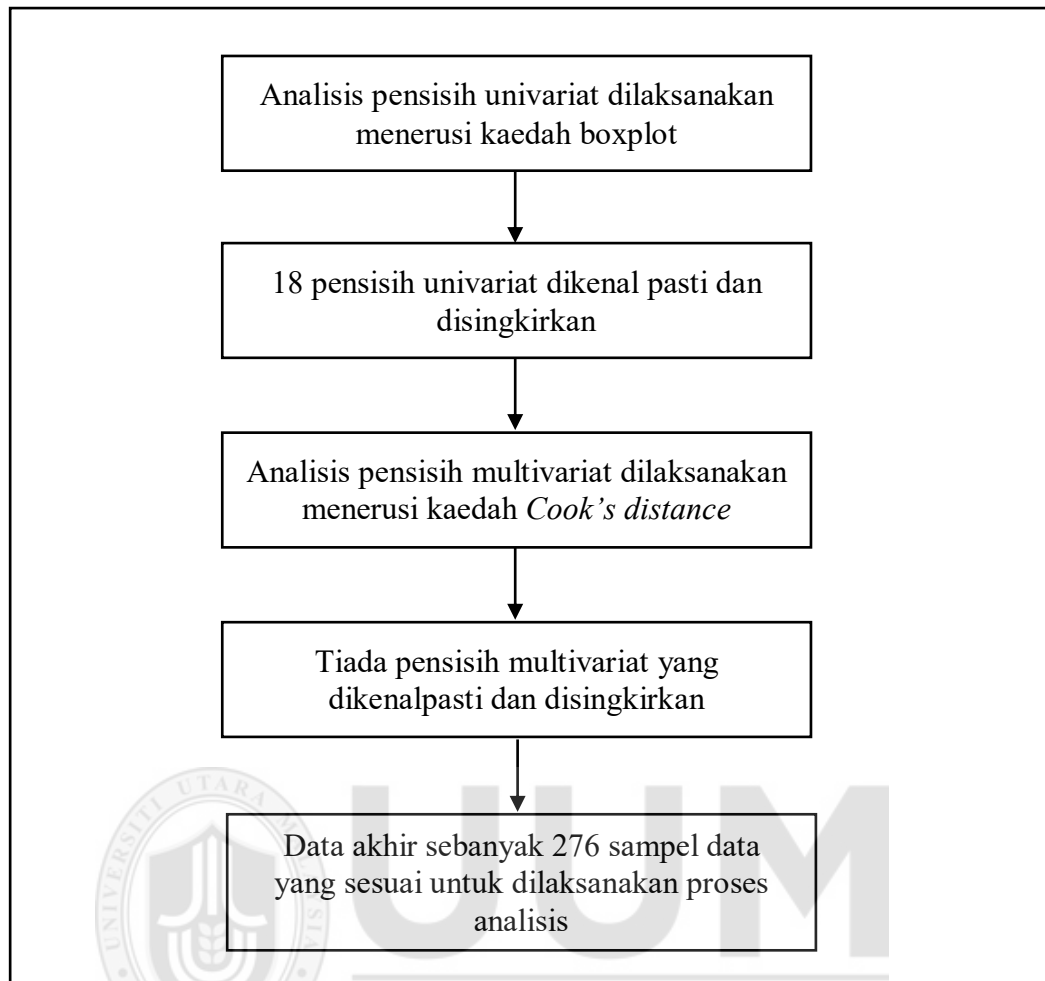
Manoj, 2015). Hal ini kerana, apabila pensisih multivariat yang telah dikenali pasti diperoleh menerusi kaedah Mahalanobis telah disingkirkan, namun kaedah analisis tersebut masih terus mengeluarkan pensisih yang baru kerana ia bersifat sensitif terhadap pensisih (Finch, 2012; Mcdonald, 2002). Justeru, kaedah *Cook's Distance* dilihat lebih sesuai berbanding kaedah Mahalanobis (Kannan & Manoj, 2015; Mcdonald, 2002).

Rajah 4.2 menunjukkan graf plot analisis *Cook's Distance* bagi mengenal pasti pensisih multivariat. Hasil analisis *Cook's Distance* menunjukkan tidak terdapat isu pensisih multivariat dalam data apabila nilai yang diperoleh adalah di bawah 0.85 (semua berada di bawah nilai 0.04) dengan pengujian tiga faktor peramal ( $D_i < 0.85$ ,  $p > 3$ ) iaitu faktor sokongan sosial, kompetensi komunikasi dan pengurusan tanggapan. Justeru, tiada sebarang data yang disingkirkan, maka jumlah akhir sampel yang sah untuk digunakan untuk proses analisis adalah sebanyak 276 sampel. Jumlah ini dilihat mencukupi bagi pelaksanaan analisis PLS-SEM, kerana telah melebihi jumlah saiz sampel minimum yang diperlukan sebagaimana yang disarankan oleh Cohen (1992) iaitu sebanyak 112 sampel.



Rajah 4.2. Analisis pensisih multivariat menerusi *Cook's Distance*

Secara ringkasnya, langkah-langkah dalam proses analisis pensisih dalam kajian ini adalah berdasarkan rangka kerja yang telah dicadangkan oleh (Aguinis et al., 2013) yang menyatakan dua kaedah perlu dilakukan bagi mengenal pasti pensisih iaitu menggunakan kaedah univariat dan kaedah multivariat. Kaedah univariat menggunakan analisis *boxplot* dan kaedah multivariat menggunakan kaedah *Cook's Distance*. Hasil analisis *boxplot* menunjukkan sebanyak 18 pensisih dikenal pasti dan disingkirkan kerana merupakan data ekstrem sesuai dengan saranan penyelidik lepas. Hasil analisis menggunakan kaedah *Cook's Distance* juga mendapat tidak terdapat isu multivariat dan jumlah akhir sampel data adalah sebanyak 276 sampel. Rajah 4.3 menunjukkan carta alir langkah-langkah dalam proses mengendalikan pensisih.



Rajah 4.3. Carta alir proses mengendalikan pensisih

Selepas proses penyaringan terhadap data yang bermasalah serta memastikan sampel data yang digunakan mencukupi, dalam proses penyaringan ini juga penyelidik turut memastikan data yang digunakan tersebut sesuai dan mencapai kriteria untuk proses analisis dilaksanakan. Antara aspek yang dikenal pasti bagi memastikan data mencapai kriteria tersebut adalah menerusi analisis normaliti, lineariti, homosedastik dan juga multikolineariti.

#### 4.2.3 Ujian Normaliti

Terdapat beberapa kaedah yang boleh digunakan untuk menguji kenormalan data. Antaranya ialah kaedah Kolmogorov-Smirnov dan Shapiro-Wilk (K-S). Kaedah ini

menguji kenormalan data berdasarkan pengujian hipotesis nol iaitu hasil analisis yang signifikan menunjukkan bahawa data bertaburan tidak normal, sebaliknya hasil analisis yang tidak signifikan pula menunjukkan bahawa data adalah bertaburan secara normal (Field, 2009; Pallant, 2010; Piaw, 2011).

Namun kajian ini tidak memilih untuk menggunakan kaedah K-S kerana jumlah saiz sampel yang besar (contohnya 276 seperti dalam kajian ini) akan menyebabkan hasil keputusan pengujian akan menjadi sensitif dan cenderung untuk menghasilkan keputusan yang signifikan (Field, 2009; Pallant, 2010; Piaw, 2011). Oleh itu, penyelidik memilih untuk menggunakan kaedah Skewness dan Kurtosis atau dikenali sebagai ujian kepencongan dan keruncingan dalam menguji kenormalan data berbanding pengujian K-S. Ujian kenormalan data penting dilakukan untuk menentukan sama ada data yang diperoleh mewakili taburan populasi (Curran-Everett, 2017).

Berdasarkan kepada Jadual 4.2, hasil pengujian kepencongan dan keruncingan taburan data menunjukkan bahawa kesemua data bagi pemboleh ubah adalah bertaburan secara normal. Nilai kepencongan bagi kesemua pemboleh ubah adalah berada dalam julat lingkungan -0.378 sehingga 0.473, manakala nilai keruncingan pula berada dalam lingkungan -0.733 sehingga -0.294. Nilai kepencongan dan keruncingan ini dilihat berada dalam julat taburan normal yang disarankan oleh Field (2009) iaitu dalam lingkungan julat  $\pm 1.96$ .

Hasil analisis menunjukkan nilai kepencongan bagi pemboleh ubah sokongan sosial ialah -0.283, dan nilai keruncingan ialah -0.345. Bagi pemboleh ubah kompetensi



komunikasi pula, nilai kepencongan adalah 0.473, dan nilai keruncingan menunjukkan -0.294. Manakala pemboleh ubah pengurusan tanggapan mempunyai nilai kepencongan 0.019, dan nilai keruncingan -0.686. Seterusnya adalah pemboleh ubah kesejahteraan psikologi yang menunjukkan nilai kepencongan -0.378, dan nilai keruncingan -0.733.

Jadual 4.2

*Nilai kepencongan (skewness) dan keruncingan (kurtosis)*

	Kepencongan ( <i>Skewness</i> )		Keruncingan ( <i>Kurtosis</i> )	
	Statistik	Std. Error	Statistik	Std. Error
Sokongan Sosial	-0.283	0.147	-0.345	.292
Kompetensi Komunikasi	0.473	0.147	-0.294	.292
Pengurusan Tanggapan	0.019	0.147	-0.686	.292
Kesejahteraan Psikologi	-0.378	0.147	-0.733	.292

Oleh itu, berdasarkan kepada analisis normaliti menerusi kaedah kepencongan dan keruncingan ini, dapat dinyatakan bahawa data yang diperoleh adalah bertaburan normal. Walaupun analisis PLS-SEM tidak memerlukan data untuk bertaburan normal, namun masih perlu dipastikan bahawa data adalah tidak terlalu jauh daripada taburan normal atau ekstrem tidak normal (Hair et al., 2017). Selain itu, ujian normaliti dilakukan dalam kajian ini untuk menambah nilai dalam analisis, mengurangkan keraguan terhadap hasil data dan juga menghasilkan keputusan yang lebih kukuh berkaitan sokongan sosial, kompetensi komunikasi dan kesejahteraan psikologi mangsa banjir. Justeru, berdasarkan kepada analisis normaliti yang dilaksanakan menunjukkan data adalah bertaburan normal dan tidak ada taburan data tidak normal yang ekstrem.

#### 4.2.4 Kelinearan

Kelinearan merujuk kepada perubahan slop data yang konsisten dalam menggambarkan hubungan di antara pemboleh ubah bersandar dan pemboleh ubah tidak bersandar. Jika hubungan antara pemboleh ubah bersandar dan pemboleh ubah tidak bersandar tersebut tidak konsisten, ia akan menjejaskan keputusan hasil analisis. Analisis kelinearan data ini juga merupakan antara pra-syarat awal sebelum analisis multivariat dilaksanakan (Hair et al., 2014). Bagi menguji kelinearan data, penyelidik memilih untuk menggunakan ujian sisihan dari kelinearan (*deviation from linearity test*). Kaedah ini menggunakan pengujian menerusi hipotesis nol iaitu hasil analisis yang signifikan ( $p < 0.05$ ) menjelaskan bahawa data adalah tidak linear. Sebaliknya, jika hasil analisis yang tidak signifikan ( $p > 0.05$ ) menjelaskan bahawa terdapat hubungan linear antara pemboleh ubah bersandar dan pemboleh ubah tidak bersandar.

Merujuk kepada Jadual 4.3, hasil analisis sisihan kelinearan data menunjukkan keputusan yang tidak signifikan ( $p > 0.05$ ) bagi ketiga-tiga hubungan antara pemboleh ubah bersandar dengan pemboleh ubah tidak bersandar. Justeru, ini membuktikan bahawa terdapat hubungan yang linear atau pekali korelasi yang mencukupi antara pemboleh ubah bersandar dan pemboleh ubah tidak bersandar bagi menggambarkan hubungan antara dua pemboleh ubah tersebut (Hair et al., 2014). Justeru, apabila hasil analisis menunjukkan data adalah linear, ia membawa maksud bahawa data tersebut adalah sesuai dan mencapai pra-syarat untuk dilaksanakan analisis multivariat.

Jadual 4.3

*Ujian sisihan kelinearan data*

Sisihan kelinearan data	Nilai <i>p</i>
Kesejahteraan Psikologi * Sokongan Sosial	0.155
Kesejahteraan Psikologi * Kompetensi Komunikasi	0.179
Kesejahteraan Psikologi * Pengurusan Tanggapan	0.392
Signifikan = $p < 0.05$	

Berdasarkan jadual, hasil analisis menunjukkan hubungan antara kesejahteraan psikologi dengan sokongan sosial, kompetensi komunikasi dan juga pengurusan tanggapan adalah tidak signifikan dan bersifat linear. Hal ini menjelaskan bahawa terdapat korelasi yang mencukupi antara kesejahteraan psikologi mangsa banjir dengan sokongan sosial, kesejahteraan psikologi mangsa banjir dengan kompetensi komunikasi dan kesejahteraan psikologi dengan pengurusan tanggapan. Hubungan linear antara pemboleh ubah bersandar dan pemboleh ubah tidak bersandar menunjukkan data adalah bertaburan secara normal (Hair et al., 2018; Wan Mohd Asyraf, 2014).

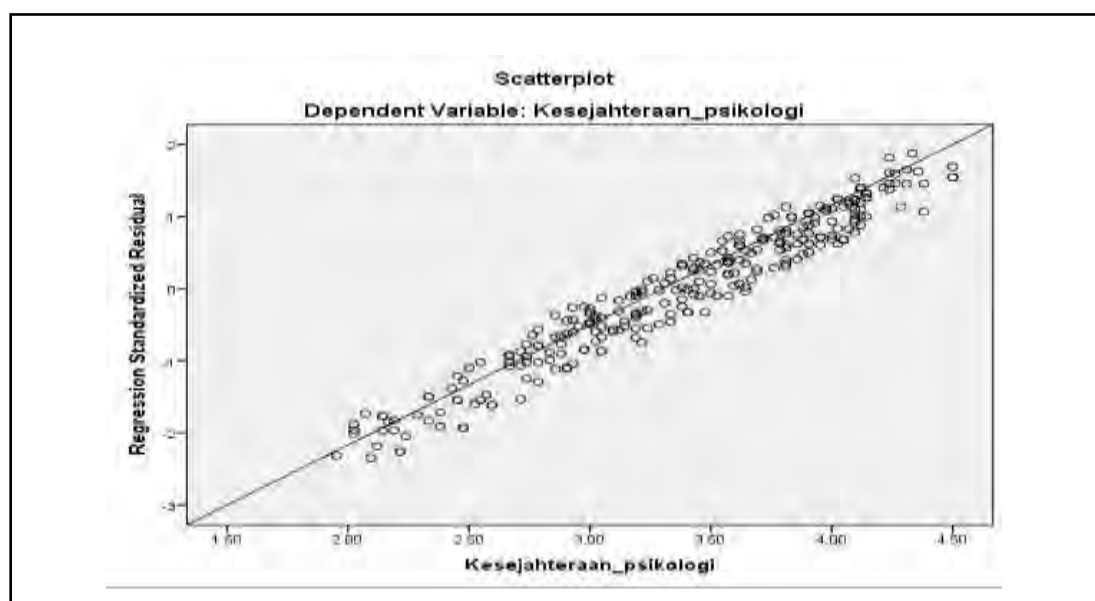
#### 4.2.5 Homosedastik (*Homoscedasticity*)

Analisis homosedastik menjelaskan sama ada terdapat ralat dalam serakan dalam data yang dinilai berdasarkan kepada pemboleh ubah bebas. Sekiranya variasi dalam data adalah tidak homosedastik, maka variasi data tersebut dikenali sebagai heterosedastik. Keadaan heterosedastik ini seterusnya akan menyebabkan bias dalam pengiraan terhadap nilai pekali penentuan ( $R^2$ ). Justeru, sekiranya analisis dilaksanakan (dalam keadaan data adalah heterosedastik) dan seterusnya mendapati nilai pekali penentuan ( $R^2$ ) adalah tinggi, nilai tersebut boleh dianggap tidak tepat dan bias kerana terdapat heterosedastik dalam data. Oleh itu, andaian awal dari sudut

homosedastik ini penting bagi memastikan pengiraan pekali penentuan (iaitu ramalan kekuatan keseluruhan pemboleh ubah bebas mempengaruhi pemboleh ubah bersandar) menjadi lebih tepat (Hair et al., 2014).

Bagi menentukan sama ada data yang diperoleh terserak secara homosedastik atau mempunyai masalah heterosedastik, penyelidik menggunakan kaedah analisis berdasarkan graf *scatterplot*. Sekiranya taburan data selari di garisan yang sama, maka data tersebut diandaikan sebagai homosedastik. Sebaliknya, jika data dalam graf *scatterplot* semakin berkembang dan tertabur secara tidak sekata, maka ia menunjukkan bahawa data tersebut terserak secara heterosedastik (Hair et al., 2014).

Graf *scatterplot* bagi data yang diperoleh untuk kajian ini seterusnya dibincangkan. Berdasarkan kepada Rajah 4.4, serakan data dalam graf *scatterplot* dilihat selari dan tidak terserak secara tidak sekata atau semakin berkembang. Justeru, data yang diperoleh tersebut adalah berkeadaan homosedastik dan membolehkan analisis lanjutan dilaksanakan.



Rajah 4.4. Graf *scatterplot* bagi analisis homosedastik

#### 4.2.6 Multikolineariti

Aspek seterusnya adalah untuk melihat sama ada terdapat isu multikolineariti dalam data. Multikolineariti terbentuk apabila terdapat korelasi yang kuat di antara dua atau lebih pemboleh ubah dalam model (Hair et al., 2013). Antara kaedah yang boleh digunakan untuk mengenal pasti aspek multikolineariti adalah dengan pengujian *variance inflation factor* (VIF) dan juga ujian *tolerance*. Menurut Hair et al. (2013) nilai VIF melebihi nilai 5.0 dan nilai *tolerance* kurang dari 0.1 menunjukkan terdapat isu multikolineariti yang serius.

Berdasarkan kepada Jadual 4.4, hasil analisis terhadap ketiga-tiga pemboleh ubah bebas iaitu sokongan sosial, kompetensi komunikasi dan pengurusan tanggapan menunjukkan nilai VIF berada di bawah 5.0 dan nilai *tolerance* adalah melebihi 0.10. Justeru, keputusan ini membuktikan bahawa tidak terdapat isu multikolineariti di antara pemboleh ubah bebas iaitu sokongan sosial, kompetensi komunikasi dan pengurusan tanggapan dalam model.

Jadual 4.4

*Nilai VIF dan ujian tolerance*

<b>Pemboleh ubah</b>	<b>VIF</b>	<b>Ujian tolerance</b>
Sokongan Sosial	1.014	0.986
Kompetensi Komunikasi	1.067	0.937
Pengurusan Tanggapan	1.058	0.945

Secara keseluruhan, proses penyaringan data telah dilakukan berdasarkan analisis pengurusan data tidak lengkap, pensisih, ujian normaliti, kelinearan, homoskedastik dan juga multikolineariti. Hasil bagi analisis dirumuskan berdasarkan setiap proses.

Proses pertama, penyelidik menguruskan data tidak lengkap dengan menganalisis dan menyingkirkan data tidak lengkap. Jumlah data yang tinggal adalah sebanyak 294 sampel daripada 300 set soal selidik yang diedarkan. Setelah itu, analisis dilakukan untuk menguji pensisih yang terserak jauh dari set data melalui ujian univariat dan multivariat. Hasil ujian univariat melalui analisis *boxplot* menunjukkan wujudnya 18 pensisih dari data ekstrem dan pensisih tersebut disingkirkan. Hasil ujian multivariat melalui analisis *Cook's Distance* menunjukkan tidak terdapat isu multivariat. Oleh itu, data akhir sah yang boleh digunakan dalam kajian ini ialah sebanyak 276 orang sampel.

Seterusnya, ujian normaliti terhadap pemboleh ubah sokongan sosial, kompetensi komunikasi, pengurusan tanggapan dan kesejahteraan psikologi dilakukan menggunakan analisis kepencongan dan keruncingan. Hasil analisis mendapati kesemua data bertaburan secara normal dan berada dalam julat  $\pm 1.96$ . Setelah itu, ujian kelinearan berdasarkan ujian sisihan dari kelinearan dilakukan dan hasil analisis menunjukkan data adalah bersifat linear di mana hubungan antara kesejahteraan psikologi dengan sokongan sosial, hubungan antara kesejahteraan psikologi dengan kompetensi komunikasi dan hubungan antara kesejahteraan psikologi dengan pengurusan tanggapan menunjukkan hasil yang tidak signifikan.

Proses seterusnya adalah dengan menguji ralat serakan melalui ujian homosedastik menggunakan analisis berdasarkan graf *scatterplot*. Hasil ujian menunjukkan data bertaburan secara selari di garisan yang sama. Hal ini menunjukkan data tersebut adalah homosedastik. Akhirnya, ujian multikolineariti dilakukan untuk mengenal pasti adakah terdapat kolerasi yang kuat antara pemboleh ubah bebas. Hasil analisis

menunjukkan tidak terdapat isu multikolineariti di antara pemboleh ubah sokongan sosial, kompetensi komunikasi dan pengurusan tanggapan berdasarkan nilai VIF dan ujian *tolerance*.

Kesimpulannya, berdasarkan keseluruhan proses penyaringan data yang dilaksanakan, dapat disimpulkan bahawa data yang diperoleh adalah sesuai untuk dilaksanakan analisis PLS-SEM. Hal ini adalah berasaskan kepada ujian-ujian yang telah dilakukan untuk memenuhi andaian analisis multivariat terhadap ketiga-tiga pemboleh ubah bebas iaitu sokongan sosial, kompetensi komunikasi, pengurusan tanggapan, serta satu pemboleh ubah bersandar iaitu kesejahteraan psikologi berdasarkan saranan (Hair., 2015). Seterusnya analisis korelasi dilaksanakan bagi mendapat gambaran awal tentang hubungan antara dimensi dan pemboleh ubah kajian.

#### **4.3 Analisis Deskriptif**

Bahagian analisis deskriptif ini menjelaskan tentang demografi atau profil responden kajian yang menyumbang kepada data dan juga analisis deskriptif bagi setiap pemboleh ubah kajian. Secara umumnya, daripada 276 sampel kajian yang diperoleh, 148 (53.6 peratus) daripadanya adalah lelaki dan selebihnya iaitu 128 (46.4 peratus) adalah perempuan. Nisbah bilangan lelaki dan perempuan ini dilihat tidak mempunyai perbezaan yang ketara iaitu jumlah perbezaan lelaki dan perempuan hanyalah sebanyak 20 orang sampel sahaja. Justeru, dengan jumlah bilangan yang hampir seimbang ini membolehkan analisis kategorikal moderator menerusi punca kuasa dua terkecil – analisis pelbagai kumpulan (PLS-MGA) dilaksanakan. Hal ini kerana, analisis PLS-MGA memerlukan kepada jumlah sampel antara kumpulan yang hampir seimbang bagi membolehkan analisis PLS-MGA dilaksanakan (Hair et

al., 2014; Hair et al., 2018). Seterusnya, profil responden yang menyumbang kepada data dalam kajian ini yang diperoleh berasaskan kepada kerangka persampelan kajian dibincangkan.

Hasil analisis menunjukkan berdasarkan kategori agama, terdapat dua agama sahaja yang dianuti dalam kalangan responden kajian. Majoriti responden adalah beragama Islam iaitu seramai 270 (97.8 peratus) dan selebihnya seramai enam orang responden (2.2 peratus) adalah beragama Buddha. Jumlah yang sama juga diperoleh jika dilihat dari kategori bangsa. Justeru, hal ini menunjukkan bahawa kesemua responden yang berbangsa Melayu adalah beragama Islam, manakala enam orang responden lainnya adalah berbangsa Cina dan beragama Buddha.

Dari sudut umur, majoriti responden berada dalam lingkungan umur 31 hingga 40 tahun iaitu seramai 84 orang (30.4 peratus). Responden yang berumur di antara 21 hingga 30 tahun pula adalah yang kedua teramai dengan 74 orang (26.8 peratus) diikuti oleh responden yang berumur 41 hingga 50 tahun seramai 69 orang (25.0 peratus). Responden yang berumur 51 tahun ke atas hanyalah seramai 28 orang (10.1 peratus), manakala responden yang berumur di bawah 21 tahun adalah yang terendah iaitu seramai 21 orang (7.6 peratus). Justeru, dapat disimpulkan bahawa responden yang berumur dalam lingkungan 20 hingga 50 tahun adalah penyumbang terbanyak iaitu 82.2 peratus adalah dalam kategori umur tersebut.

Seterusnya dari sudut taraf pendidikan, majoriti responden mempunyai pendidikan pada tahap sekolah menengah iaitu seramai 109 (39.5 peratus). Responden yang mempunyai taraf pendidikan pada tahap sekolah rendah pula adalah kedua teramai



iaitu sebanyak 75 orang (27.2 peratus). Bagi responden yang tidak bersekolah dan juga mempunyai tahap pendidikan Diploma ke atas dilihat hampir seimbang iaitu masing-masing dengan jumlah 47 (17.0 peratus) dan 45 (16.3 peratus).

Jika dilihat dari sudut pendapatan pula, majoriti responden mempunyai pendapatan di bawah RM 1,000 iaitu seramai 164 orang (59.4 peratus). Jumlah ini menunjukkan hampir 60 peratus responden kajian adalah yang berpendapatan rendah di bawah RM 1,000. Manakala selebihnya iaitu seramai 72 orang (26.1 peratus) berpendapatan di antara RM 1,001 hingga RM 2,000 dan 36 orang (13.0 peratus) berpendapatan dalam lingkungan RM 2,001 hingga RM 3,000. Hanya seramai 4 orang sahaja (1.4 peratus) yang mempunyai pendapatan di antara RM 3,001 hingga RM 4,000.

Manakala dari sudut pusat pemindahan, terdapat empat pusat pemindahan yang didiami oleh responden. Jumlah menunjukkan responden paling ramai berpindah di Dewan Berlian MPK iaitu seramai 95 orang (34.4 peratus). Manakala selebihnya iaitu seramai 66 orang (23.9 peratus) mangsa ditempatkan di Sekolah Menengah Agama Al-Falah, seramai 59 orang (21.4 peratus) mangsa di Dewan Sivik dan 56 orang (20.3 peratus) mangsa berpindah ke Sekolah Kebangsaan Chukai.

Dari sudut pekerjaan pula, majoriti responden kajian iaitu seramai 97 orang (35.1 peratus) tidak bekerja. Responden yang bekerja sendiri adalah yang kedua teramai iaitu sebanyak 62 orang (22.5 peratus). Selebihnya, responden yang bekerja kerajaan dan swasta dilihat hampir seimbang iaitu masing-masing seramai 57 orang (20.7 peratus) dan 56 orang (20.3 peratus). Hanya seramai 4 orang (1.4 peratus) yang

menyatakan lain-lain pekerjaan daripada kategori yang dinyatakan seperti di dalam Jadual 4.5.

Jadual 4.5

*Profil responden kajian*

<b>Demografi</b>	<b>Kekerapan</b>	<b>Peratus (%)</b>
Jantina		
Lelaki	148	53.6
Perempuan	128	46.4
Jumlah	276	100
Agama		
Islam	270	97.8
Buddha	6	2.2
Jumlah	276	100
Bangsa		
Melayu	270	97.8
Cina	6	2.2
Jumlah	276	100
Umur		
20 tahun ke bawah	21	7.6
21 hingga 30 tahun	74	26.8
31 hingga 40 tahun	84	30.4
41 hingga 50 tahun	69	25.0
51 tahun ke atas	28	10.1
Jumlah	276	100
Taraf Pendidikan		
Tidak bersekolah	47	17.0
Sekolah rendah	75	27.2
Sekolah menengah	109	39.5
Diploma dan ke atas	45	16.3
Jumlah	276	100
Pendapatan		
RM0 - RM1000	164	59.4
RM1001 - RM2000	72	26.1
RM2001 - RM3000	36	13.0
RM3001 - RM4000	4	1.4
Jumlah	276	100
Pusat Pemindahan		
SMA Al-Falah	66	23.9
Dewan Berlian MPK	95	34.4
Dewan Sivik	59	21.4
SK Chukai	56	20.3
Jumlah	276	100
Pekerjaan		
Tidak bekerja	97	35.1
Kerajaan	57	20.7

Jadual 4.5 Bersambung

Swasta	56	20.3
Bekerja sendiri	62	22.5
Lain-lain	4	1.4
Jumlah	276	100

Selain daripada aspek demografi responden yang menyumbang kepada data, analisis deskriptif ini juga melihat kepada arah kecenderungan memusat data yang disumbangkan dari sudut pemboleh ubah kajian. Aspek kecenderungan memusat yang dianalisis adalah dari sudut nilai min, median dan sisihan piawai pemboleh ubah. Sebagaimana yang telah dibincangkan pada peringkat operasional pemboleh ubah di bahagian ulasan karya, kajian ini menggunakan konstruk peringkat kedua dalam menilai hubungan antara pemboleh ubah. Justeru, analisis deskriptif yang dilaksanakan turut mengambil kira dimensi-dimensi atau konstruk peringkat yang membentuk kepada konstruk peringkat kedua.

Seterusnya, perbincangan diteruskan berdasarkan analisis deskriptif dari sudut nilai min, median dan sisihan piawai bagi setiap pemboleh ubah di peringkat pertama dan kedua. Peringkat pertama bermaksud dimensi-dimensi yang membentuk kepada pemboleh ubah utama, manakala pemboleh ubah peringkat kedua adalah pemboleh ubah utama yang digunakan dalam kajian ini.

Jadual 4.6 menunjukkan nilai min, median dan sisihan piawai hasil data bagi setiap pemboleh ubah. Kesemua item diukur menggunakan skala Likert lima mata iaitu 1 = sangat tidak setuju hingga 5 = sangat bersetuju. Nilai min menghampiri nilai 5.0 menunjukkan perspektif responden cenderung untuk bersetuju dengan keseluruhan pernyataan yang diberikan bagi setiap dimensi, manakala nilai menghampiri 1.0 menunjukkan sebaliknya. Sebagai contoh, bagi pemboleh ubah peringkat pertama

iaitu keluarga dan rakan masing-masing menunjukkan nilai min bersamaan 3.84 dan 3.73, ini bermaksud majoriti perspektif responden mangsa banjir cenderung untuk bersetuju bahawa sokongan sosial kebanyakannya datang daripada keluarga dan rakan-rakan.

Jadual 4.6

*Analisis deskriptif setiap pemboleh ubah*

Pemboleh ubah		Min	Median	Sisihan piawai
Peringkat kedua	Peringkat pertama			
Sokongan Sosial		3.614	3.632	0.456
	Keluarga	3.840	4.000	0.856
	Rakan	3.726	3.857	0.592
	Rasmi	3.141	3.100	0.747
Kompetensi Komunikasi		3.527	3.482	0.361
	Motivasi	3.556	3.556	0.390
	Kemahiran	3.482	3.444	0.425
Pengurusan Tanggapan		2.795	2.727	0.480
	Promosi diri	2.911	3.000	0.862
	Mengambil hati	2.742	2.750	0.916
	Pemberian contoh	2.408	2.250	0.973
	Ugutan	2.919	2.800	0.616
	Merendah diri	2.931	3.000	0.668
		3.382	3.452	0.613
Kesejahteraan Psikologi	Penerimaan diri	3.333	3.429	0.725
	Hubungan positif	3.341	3.429	0.743
	Autonomi	3.325	3.429	0.767
	Penguasaan lingkungan	3.322	3.429	0.738
	Tujuan hidup	3.421	3.571	0.780
	Pertumbuhan peribadi	3.548	3.571	0.705

Nilai median pula merupakan titik tengah, dan nilai median ini dilihat adalah hampir dengan nilai min. Ini menunjukkan bahawa tidak terdapat pensisih yang ekstrem dalam data sehingga menyebabkan nilai min akan menjadi jauh dari nilai median. Seterusnya nilai sisihan piawai pula menunjukkan tidak terdapat nilai sisihan piawai

yang begitu besar, di mana nilai sisihan piawai semuanya adalah di bawah nilai 1.00. Ini menunjukkan data adalah terserak tidak jauh dari nilai min. Justeru, dapat disimpulkan bahawa data mempunyai tahap kecenderungan memusat yang baik.

Secara keseluruhannya, hasil analisis deskriptif menunjukkan bagi pemboleh ubah sokongan sosial, majoriti responden bersetuju bahawa sokongan sosial semasa banjir kebanyakannya datang dari keluarga dan rakan berdasarkan nilai min masing-masing menunjukkan 3.84 dan 3.72. Manakala bagi sokongan sosial yang rasmi iaitu dari pemberi bantuan (JKM) menunjukkan rata-rata responden menjawab tidak pasti. Seterusnya bagi pemboleh ubah kompetensi komunikasi, responden rata-rata bersetuju bahawa kompetensi komunikasi pemberi bantuan adalah berdasarkan aspek motivasi dan aspek kemahiran dalam berkomunikasi dengan nilai min yang hampir sama iaitu masing-masing 3.56 dan 3.48. Manakala pemboleh ubah pengurusan tanggapan mendapati tanggapan mangsa banjir kepada pemberi bantuan JKM adalah berdasarkan aspek promosi diri, mengambil hati, pemberian contoh, ugutan dan merendah diri adalah negatif berdasarkan nilai min di bawah 3.00 bagi setiap dimensi. Seterusnya, analisis terhadap kesejahteraan psikologi menunjukkan responden hampir bersetuju bahawa kesejahteraan psikologi mereka adalah berdasarkan penerimaan diri, hubungan positif, autonomi, penguasaan lingkungan, tujuan hidup dan juga pertumbuhan peribadi.

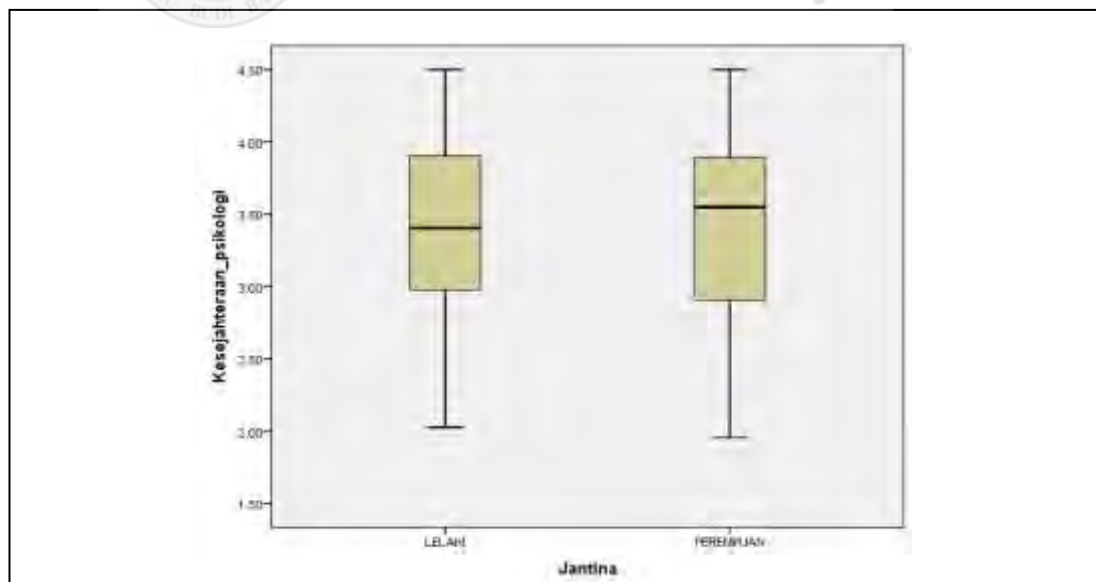
#### **4.4 Hasil Analisis Ujian-*t* dan ANOVA Sehalu**

Bahagian ini membincangkan tentang analisis perbezaan dalam aspek kesejahteraan psikologi mangsa banjir berdasarkan faktor jantina dan pendapatan mangsa banjir

dengan menggunakan ujian-tsampel tidak bersandar (*Independent-sample t-test*) dan ANOVA. Sehal di mana seterusnya akan menjawab persoalan kajian yang pertama.

#### 4.4.1 Analisis Ujian-*t* Berdasarkan Jantina

Bagi menjawab persoalan dan objektif berkaitan mengenal pasti sama ada terdapat perbezaan yang signifikan dalam aspek kesejahteraan psikologi berdasarkan faktor jantina mangsa banjir, analisis *boxplot* terlebih dahulu dilaksanakan. Analisis *boxplot* dilaksanakan sebelum ujian-*t* sampel tidak bersandar bagi kategori jantina dilaksanakan bagi melihat perbezaan nilai kesejahteraan psikologi mangsa banjir berdasarkan kategori jantina. Nilai kesejahteraan psikologi mangsa bagi kedua-dua kumpulan dilihat seimbang berdasarkan analisis *boxplot*. Walau bagaimanapun, analisis ujian-*t* sampel tidak bersandar tetap dilaksanakan bagi mendapatkan analisis lengkap tentang perbezaan antara dua kumpulan tersebut dari sudut kesejahteraan psikologi mereka seperti dalam Rajah 4.5.



Rajah 4.5. Perbezaan kesejahteraan psikologi berdasarkan faktor jantina

Hasil analisis ujian-*t* seperti Jadual 4.7 mendapati, jumlah responden lelaki adalah lebih ramai sebanyak 20 orang berbanding responden perempuan, di mana responden lelaki ialah 148 orang dan responden perempuan ialah 128 orang. Nilai min lelaki juga sedikit tinggi berbanding perempuan iaitu lelaki (3.382) dan perempuan (3.381), tetapi dari sudut sisihan piawai kumpulan perempuan dilihat terserak lebih besar berbanding lelaki apabila nilai sisihan piawai perempuan (0.644) adalah lebih tinggi daripada lelaki iaitu bersamaan 0.588.

Jadual 4.7

*Analisis ujian-t berdasarkan faktor jantina*

Pemboleh ubah	Jantina	<i>n</i>	Min	Sisihan piawai	<i>t</i>	<i>F</i>	Sig.
Kesejahteraan psikologi	Lelaki	148	3.382	.588	.022	1.430	.233
	Perempuan	128	3.381	.644			

Dari sudut ujian Levene bagi kesamaan varian antara kumpulan, hasil analisis menunjukkan keputusan yang tidak signifikan apabila nilai ( $F = 1.430, p = 0.233$ ). Keputusan yang tidak signifikan ini jelas menunjukkan kumpulan lelaki dan perempuan adalah homogenus dari sudut kesejahteraan psikologi mereka. Seterusnya, dari sudut analisis perbezaan pula turut menunjukkan tidak terdapat perbezaan dari sudut kesejahteraan psikologi antara kumpulan lelaki dan perempuan apabila hasil dapatan menunjukkan keputusan yang tidak signifikan iaitu ( $t = 0.22, p = 0.982$ ). Oleh itu dapat disimpulkan bahawa tidak terdapat perbezaan yang signifikan dari sudut kesejahteraan psikologi dalam kalangan mangsa banjir berdasarkan kepada kategori jantina, di mana kedua-dua kategori jantina boleh dikatakan mempunyai tahap kesejahteraan psikologi yang hampir sama.

#### 4.4.2 Analisis ANOVA Sehala

Analisis varians sehala (*one-way* ANOVA) dilaksanakan bagi mengenal pasti sama ada terdapat perbezaan dari sudut kesejahteraan psikologi dalam kalangan mangsa banjir berdasarkan kepada kategori tingkat pendapatan. Berdasarkan kepada analisis deskriptif pada jadual 4.8, responden mangsa banjir yang mempunyai pendapatan dalam lingkungan RM0 sehingga RM1000 merupakan yang teramai iaitu sebanyak 164 orang, diikuti dengan kategori pendapatan RM1001 sehingga RM2000 seramai 72 orang dan kategori pendapatan RM2001 sehingga RM3000 seramai 36 orang. Responden yang mempunyai pendapatan melebihi RM3001 hanyalah empat orang sahaja. Dari sudut min kesejahteraan psikologi, mangsa banjir yang mempunyai kesejahteraan psikologi tertinggi berdasarkan nilai min adalah bagi kategori jumlah pendapatan RM3001 sehingga RM4000 iaitu bersamaan 3.655, diikuti oleh kategori pendapatan RM1001 hingga RM2000 iaitu 3.434, seterusnya kategori pendapatan RM0 hingga RM1000 iaitu 3.367 dan yang terendah ialah kategori pendapatan RM2001 hingga RM3000 iaitu min bersamaan 3.312.

Jadual 4.8

*Analisis deskriptif kesejahteraan psikologi berdasarkan tingkat pendapatan*

Pendapatan	N	Min	Sisihan piawai	Minimum	Maksimum
RM0 hingga RM1000	164	3.3672	.64618	1.95	4.50
RM1001 hingga RM2000	72	3.4335	.54156	2.21	4.26
RM2001 hingga RM3000	36	3.3122	.61215	2.02	4.26
RM3001 hingga RM4000	4	3.6548	.51490	3.19	4.38
<b>Jumlah</b>	276	3.3815	.61347	1.95	4.50

Walau bagaimanapun, perbezaan min bagi keempat-keempat kategori pendapatan ini dilihat tidak terlalu besar. Oleh itu analisis varians satu hala dilaksanakan bagi mengenal pasti adakah perbezaan nilai min bagi keempat-empat kategori tersebut



akan menunjukkan perbezaan yang signifikan dari sudut kesejahteraan psikologi mangsa banjir. Hasil analisis varians satu hala yang dilaksanakan menunjukkan tidak terdapat perbezaan yang signifikan ( $F = 0.618, p > 0.05$ ) dari sudut kesejahteraan psikologi mangsa banjir berdasarkan empat kategori pendapatan yang diuji. Jadual 4.9 menunjukkan keputusan analisis varians satu hala yang dilaksanakan.

Jadual 4.9

*Analisis ANOVA sehalu bagi faktor pendapatan*

Pemboleh ubah	Sumber	Jumlah kuasa dua	df	Min kuasa dua	F	p
Kesejahteraan psikologi	Antara kumpulan	.700	3	.233	.618	.604
	Dalam kumpulan	102.795	272	.378		
	Jumlah	103.495	275			

Selain daripada analisis varians sehalu, penyelidik juga melaksanakan analisis post-hoc bagi melihat sama ada terdapat perbezaan di antara kategori secara terperinci. Justeru, analisis *post-hoc* menerusi kaedah *Tukey's Honestly Significant Difference* (Tukey HSD) digunakan. Jadual 4.10 berikut menunjukkan analisis post-hoc menggunakan kaedah Tukey HSD. Analisis *post-hoc* Tukey HSD menunjukkan perbandingan secara terperinci bagi setiap kategori pendapatan.

Jadual 4.10

*Analisis Post Hoc Tukey HSD bagi faktor pendapatan*

	Kumpulan pendapatan (I)	Kumpulan pendapatan (J)	Perbezaan Min (I – J)	Ralat piawai	Sig.
Tukey HSD	RM0 hingga RM1000	RM1001 hingga RM2000	-.06637	.08691	.871
		RM2001 hingga RM3000	.05499	.11315	.962

	RM3001 hingga RM4000	-.28760	.31110	.792
RM1001 hingga RM2000	RM0 hingga RM1000	.06637	.08691	.871
	RM3001 hingga RM4000	-.22123	.31580	.897
RM2001 hingga RM3000	RM0 hingga RM1000	-.05499	.11315	.962
	RM1001 hingga RM2000	-.12136	.12549	.768
	RM3001 hingga RM4000	-.34259	.32400	.716
RM3001 hingga RM4000	RM0 hingga RM1000	.28760	.31110	.792
	RM1001 hingga RM2000	.22123	.31580	.897
	RM2001 hingga RM3000	.34259	.32400	.716

Berdasarkan kepada keputusan yang diperoleh, jelas menunjukkan tidak terdapat perbezaan yang signifikan ( $p > 0.05$ ) bagi kesemua kategori pendapatan yang diuji. Justeru, dapat disimpulkan bahawa tidak terdapat perbezaan yang signifikan dari sudut kesejahteraan psikologi mangsa banjir jika dibandingkan berdasarkan kepada kategori tingkat pendapatan. Menurut Kim (2015), kaedah Tukey HSD merupakan kaedah yang paling sesuai bagi menguji perbezaan secara umum berbanding dengan kaedah Bonferroni. Hal ini kerana kaedah Bonferroni lebih sesuai untuk menguji perbezaan yang terancang (*planned comparisons*).

#### 4.5 Analisis Korelasi

Sebelum analisis lanjutan dilakukan, penyelidik seterusnya melaksanakan analisis korelasi terlebih dahulu terhadap dimensi dan juga pemboleh ubah kajian bagi melihat hubungan antara setiap dimensi dan pemboleh ubah. Analisis ini

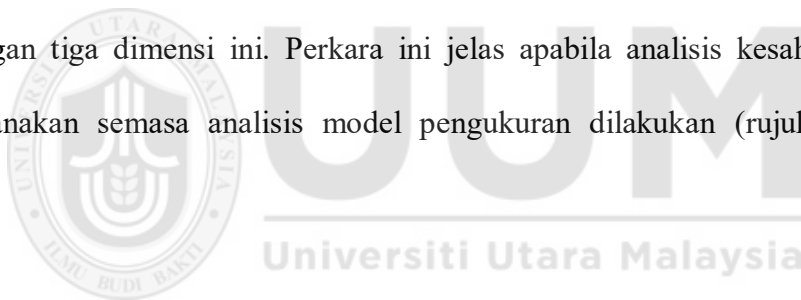
dilaksanakan dengan tujuan untuk mendapat gambaran awal tentang hubungan antara dimensi-dimensi dan juga pemboleh ubah sebelum analisis lanjutan menerusi analisis PLS-SEM dilaksanakan dan seterusnya menjawab persoalan kajian yang kedua.

Jadual 4.11 menunjukkan hasil analisis korelasi bagi setiap dimensi. Merujuk kepada jadual, setiap dimensi yang membentuk kepada pemboleh ubah dilihat mempunyai hubungan dan signifikan. Antaranya ialah pemboleh ubah sokongan sosial yang dibina berdasarkan dimensi keluarga, rakan dan rasmi menunjukkan terdapat hubungan yang lemah dan sangat lemah tetapi hubungan antara dimensi tersebut adalah signifikan. Begitu juga bagi pemboleh ubah kompetensi komunikasi yang terdiri daripada dimensi motivasi, pengetahuan dan kemahiran, di mana hasil analisis korelasi menunjukkan hubungan antara dimensi tersebut adalah signifikan. Walau bagaimanapun hubungan antara dimensi motivasi dan pengetahuan dilihat mempunyai hubungan yang kuat, positif dan signifikan di mana ( $r = 0.882, p < 0.05$ ). Hasil dapatan menunjukkan dimensi motivasi dan pengetahuan mempunyai hubungan yang kuat dan saling berkait antara satu sama lain sehinggakan dua dimensi ini seterusnya membentuk kepada satu konstruk yang sama setelah ujian kesahan diskriminan dilakukan dalam proses analisis model pengukuran (rujuk Rajah 4.7).

Seterusnya dimensi-dimensi yang membentuk kepada pemboleh ubah pengurusan tanggapan juga menunjukkan terdapat hubungan yang signifikan sesama dimensi tersebut. Dimensi promosi diri, mengambil hati, pemberian contoh, ugutan dan merendah diri masing-masing mempunyai hubungan di antara setiap dimensi

tersebut. Walau bagaimanapun kebanyakan hubungan yang terbentuk dilihat menjurus kepada hubungan yang negatif.

Bagi dimensi-dimensi yang membentuk pemboleh ubah kesejahteraan psikologi juga turut menunjukkan hubungan yang signifikan antara setiap dimensi-dimensi tersebut. Walau bagaimanapun terdapat tiga dimensi yang dilihat mempunyai hubungan yang sangat kuat, positif dan signifikan iaitu dimensi hubungan positif dan autonomi ( $r = 0.957, p < 0.05$ ), dimensi hubungan positif dan penguasaan lingkungan ( $r = 0.920, p < 0.05$ ) serta dimensi penguasaan lingkungan dan autonomi ( $r = 0.964, p < 0.05$ ). Ini menunjukkan ketiga-tiga dimensi ini mempunyai hubungan yang sangat kuat di antara satu sama lain sehingga membentuk satu konstruk baru hasil daripada gabungan tiga dimensi ini. Perkara ini jelas apabila analisis kesahan diskriminan dilaksanakan semasa analisis model pengukuran dilakukan (rujuk Lampiran 3).



Jadual 4.11

*Hasil analisis korelasi antara dimensi-dimensi kajian*

	Keluarga	Rakan	Rasmi	Motivasi	Pengetahuan	Kemahiran	Promosi diri	Mengambil hati	Pemberian contoh	Ugutan	Merendah diri	Penerimaan diri	Hubungan positif	Autonomi	Penguasaan lingkungan	Tujuan hidup	Pertumbuhan peribadi
<b>Keluarga</b>	1.00																
<b>Rakan</b>	<b>.450**</b>	1.00															
<b>Rasmi</b>	<b>.129*</b>	<b>.248**</b>	1.00														
<b>Motivasi</b>	-.070	-.138	.080	1.00													
<b>Pengetahuan</b>	-.035	-.047	.040	<b>.882**</b>	1.00												
<b>Kemahiran</b>	.004	-.076	.088	<b>.676**</b>	<b>.695**</b>	1.00											
<b>Promosi diri</b>	-.022	-.093	-.025	.025	-.043	-.022	1.00										
<b>Mengambil hati</b>	-.010	<b>-.119*</b>	.058	.134	.114	.168	<b>.158*</b>	1.00									
<b>Pemberian contoh</b>	-.048	-.102	-.062	.025	-.029	-.012	<b>.773**</b>	<b>.123*</b>	1.00								
<b>Ugutan</b>	-.016	.072	-.019	.022	.003	-.007	<b>-.438*</b>	<b>-.277*</b>	<b>-.384*</b>	1.00							
<b>Merendah diri</b>	-.063	<b>-.164*</b>	-.055	-.020	-.083	-.096	<b>.497*</b>	<b>.122*</b>	<b>.486**</b>	<b>-.242*</b>	1.00						
<b>Penerimaan diri</b>	-.087	.001	.011	.114	.101	.084	<b>-.144*</b>	-.063	<b>-.149*</b>	<b>.152*</b>	-.109	1.00					
<b>Hubungan positif</b>	.077	.003	.031	<b>.176*</b>	.109	.148	.023	-.091	-.048	.000	-.124	<b>.145*</b>	1.00				

Jadual 4.11 bersambung

<b>Autonomi</b>	.085	.043	.044	<b>.171*</b>	.097	.127	-.034	-.093	-.054	.032	-.143	<b>.151*</b>	<b>.957**</b>	1.00			
<b>Penguasaan lingkungan</b>	.058	.031	.004	.159	.081	.104	-.014	-.067	-.030	.019	-.132	<b>.111*</b>	<b>.920**</b>	<b>.964**</b>	1.00		
<b>Tujuan hidup</b>	.033	-.003	-.038	.032	-.042	-.010	-.009	-.071	-.018	.021	-.064	<b>.188*</b>	<b>.774**</b>	<b>.712**</b>	<b>.743**</b>	1.00	
<b>Pertumbuhan peribadi</b>	.043	.046	-.030	.075	.026	.025	-.037	-.110	-.046	-.062	-.111	<b>.130*</b>	<b>.742**</b>	<b>.793**</b>	<b>.702**</b>	<b>.710**</b>	1.00

\* Korelasi signifikan pada aras  $p < 0.05$

\*\* Korelasi signifikan pada aras  $p < 0.0$



Setelah analisis korelasi berdasarkan dimensi dilaksanakan, seterusnya analisis korelasi berdasarkan pemboleh ubah kajian pula dilaksanakan bagi melihat gambaran awal hubungan antara pemboleh ubah tersebut. Jadual 4.12 menunjukkan hasil analisis korelasi berdasarkan kepada pemboleh ubah kajian yang dilaksanakan. Berdasarkan Jadual 4.12, pemboleh ubah sokongan sosial dilihat mempunyai hubungan yang signifikan, positif dan sangat lemah dengan kesejahteraan psikologi ( $r = 0.146, p < 0.01$ ). Walaupun hubungan tersebut sangat lemah namun hasil dapatan menunjukkan hubungan tersebut adalah signifikan iaitu semakin tinggi sokongan sosial yang diterima oleh mangsa bencana semakin tinggi juga kesejahteraan psikologi mereka. Begitu juga dengan kompetensi komunikasi yang turut mempunyai hubungan yang sangat lemah tetapi signifikan dengan kesejahteraan psikologi di mana ( $r = 0.180, p < 0.01$ ). Bagi pemboleh ubah pengurusan tanggapan pula menunjukkan hubungan yang negatif dan signifikan dengan kesejahteraan psikologi di mana ( $r = -0.195, p < 0.01$ ). Hubungan yang negatif ini dilihat berlaku kerana pada analisis korelasi dimensi yang membentuk pemboleh ubah pengurusan tanggapan turut menghasilkan keputusan yang negatif. Analisis seterusnya adalah berkaitan dengan data-data asas responden kajian menggunakan analisis statistik deskriptif.

Jadual 4.12

*Hasil analisis korelasi berdasarkan pemboleh ubah kajian*

<b>Pemboleh ubah</b>	<b>Sokongan sosial</b>	<b>Kompetensi komunikasi</b>	<b>Pengurusan tanggapan</b>	<b>Kesejahteraan psikologi</b>
Sokongan sosial	1			
Kompetensi komunikasi	.111	1		

Jadual 4.12 bersambung

Pengurusan tanggapan	-.065	-.232**	1	
Kesejahteraan psikologi	.146**	.180**	-.195**	1

\* Korelasi signifikan pada aras  $p < 0.05$

\*\* Korelasi signifikan pada aras  $p < 0.01$

Oleh itu, hasil analisis korelasi secara umumnya menunjukkan ketiga-tiga pemboleh ubah bebas iaitu sokongan sosial, kompetensi komunikasi dan pengurusan tanggapan mempunyai hubungan yang signifikan dengan pemboleh ubah bersandar iaitu kesejahteraan psikologi.

#### 4.6 Analisis PLS-SEM

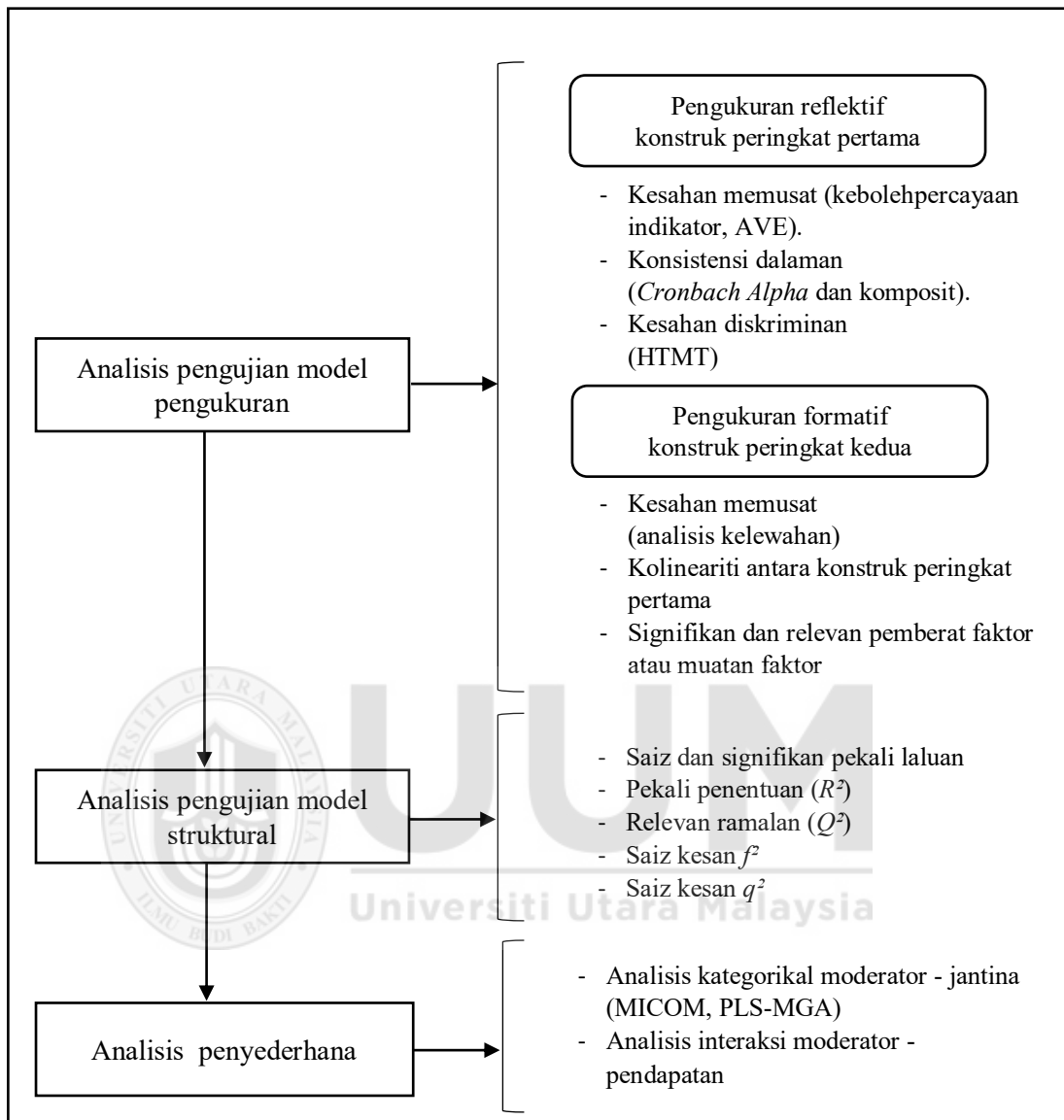
Terdapat dua peringkat dalam melaksanakan analisis PLS-SEM ini, iaitu peringkat pengujian model pengukuran dan juga pengujian model struktural.

Memandangkan model kajian bagi kajian ini dibentuk berasaskan kepada konstruk peringkat kedua secara formatif oleh beberapa konstruk peringkat pertama, maka terdapat dua proses yang dilakukan pada peringkat pengujian model pengukuran ini, iaitu menguji pengukuran reflektif bagi konstruk peringkat pertama, dan seterusnya menguji pengukuran formatif bagi konstruk peringkat kedua. Bagi melaksanakan pengujian model pengukuran reflektif peringkat pertama, kaedah indikator berulang (*repeated indicators approach*) digunakan (Hair et al., 2018). Pengujian model pengukuran reflektif ini menguji dari sudut kesahan memusat, konsistensi dalaman dan juga kesahan diskriminan model sebelum nilai skor pemboleh ubah pendam tersebut diambil untuk membentuk kepada konstruk formatif peringkat kedua (Hair et al., 2018).



Bagi konstruk peringkat kedua formatif yang dibentuk daripada nilai skor pemboleh ubah pendam peringkat pertama sebelum ini. Model pengukuran formatif tersebut akan diuji dari beberapa aspek seperti kesahan memusat menerusi analisis kelewahan (*redundancy analysis*), kolineariti antara konstruk peringkat pertama dan juga signifikan dan relevan konstruk formatif peringkat pertama menerusi pemberat dan muatan faktor (Hair et al., 2014; Hair et al., 2018). Setelah pengujian terhadap model pengukuran dilaksanakan dan mendapati model tersebut telah mencapai tahap kebolehpercayaan dan kesahan yang baik, maka analisis hubungan antara pemboleh ubah dapat dilakukan menerusi analisis model struktural (Hair et al., 2014).

Bagi pengujian model struktural, analisis signifikan pekali laluan dilaksanakan. Analisis ini bertujuan untuk menentukan sama ada hubungan pengaruh antara pemboleh ubah bebas yang dikaji (sokongan sosial, kompetensi komunikasi dan pengurusan tanggapan) mempengaruhi secara signifikan atau tidak terhadap kesejahteraan psikologi mangsa banjir. Setelah mengetahui tentang signifikan hubungan antara pemboleh ubah bebas dan bersandar, kekuatan ramalan menerusi pekali penentuan ( $R^2$ ) juga dilakukan. Pekali penentuan ini menentukan kekuatan ramalan keseluruhan kesan pemboleh ubah bebas terhadap pemboleh ubah bersandar. Selain itu, relevan ramalan terhadap model juga dilaksanakan menerusi nilai *Stone-Geisser*  $Q^2$ . Saiz kesan  $f^2$  dan  $q^2$  setiap pemboleh ubah bebas juga dilaksanakan bagi mengetahui tentang pemboleh ubah bebas manakah yang menyumbang kesan yang besar, sederhana atau kecil terhadap pemboleh ubah bersandar (Hair et al., 2014). Rajah 4.6 menunjukkan secara ringkas proses analisis PLS-SEM yang dilaksanakan.



Rajah 4.6. Proses analisis PLS-SEM (Hair et al., 2014)

Setelah mengetahui hubungan antara pemboleh bebas dan bersandar, kajian ini juga melanjutkan lagi analisis terhadap dua pemboleh ubah penyederhana iaitu jantina dan pendapatan. Bagi penyederhana jantina ia diukur secara kategori iaitu lelaki dan perempuan. Justeru, analisis kategorikal moderator menerusi PLS-MGA dilaksanakan bagi mengetahui adakah jantina merupakan penyederhana bagi hubungan antara pemboleh ubah bebas dan bersandar. Bagi penyederhana

pendapatan pula, pemboleh ubah berkenaan diukur menerusi skala nisbah, maka analisis interaksi moderator digunakan (Hair et al., 2014).

#### **4.6.1 Pengujian Model Pengukuran**

Sebagaimana yang dijelaskan pada Rajah 4.6, terdapat dua peringkat pengujian model pengukuran yang dilaksanakan, iaitu pengujian model pengukuran reflektif bagi konstruk peringkat pertama dan juga pengujian model pengukuran formatif bagi konstruk peringkat kedua. Justeru, sub-tajuk berikut dibahagikan kepada dua bahagian iaitu penjelasan tentang analisis model pengukuran reflektif (konstruk peringkat pertama) dan analisis model pengukuran formatif (konstruk peringkat kedua).

##### **4.6.1.1 Analisis Model Pengukuran Reflektif**

Bagi pengujian terhadap model pengukuran reflektif konstruk peringkat pertama ini, model pengujian dibina menggunakan kaedah indikator berulang. Terdapat konstruk peringkat pertama yang dibentuk secara reflektif oleh item-item kajian, dan bagi konstruk peringkat kedua pula, ia berulang menggunakan keseluruhan item-item yang dibina di peringkat pertama. Setiap indikator reflektif bagi konstruk peringkat pertama diuji dari sudut kekuatan muatan faktor, konsistensi dalaman menerusi *Cronbach Alpha* dan komposit, kesahan memusat menerusi *Average Variance Extracted*(AVE) serta kesahan diskriminan menerusi *Heterotrait-monotrait Ratio* (HTMT).

Tanda aras bagi kekuatan muatan faktor bagi setiap indikator perlulah berada di atas nilai 0.71 untuk indikator tersebut dikekalkan (Hair et al., 2014), namun, bagi nilai muatan faktor yang berada di antara 0.40 hingga 0.70, ia hanya boleh disingkirkan

sekiranya penyingkiran indikator tersebut akan meningkatkan tanda aras bagi aspek kesahan dan kebolehpercayaan yang lain iaitu AVE, *Cronbach Alpha*, komposit dan HTMT.

Pada peringkat awal analisis, terdapat 22 indikator disingkirkan kerana mempunyai masalah *singular data matrix* dalam pemboleh ubah kompetensi komunikasi dan juga kesejahteraan psikologi disebabkan indikator-indikator tersebut mempunyai nilai yang hampir sama dengan diagonal iaitu 1.00 atau mempunyai korelasi yang terlalu kuat (antara 0.98 hingga 1.00) sehingga tiada variasi antara indikator.

Analisis pada jadual matrik korelasi dapat mengenalpasti permasalahan tersebut, dan indikator yang bermasalah tersebut perlu disingkirkan lebih awal kerana menjejaskan model dan analisis PLS-SEM tidak dapat dilaksanakan. Hal ini adalah sebagaimana yang dijelaskan oleh Hair et al. (2017) bahawa jika terdapat masalah *singular data matrix*, penyelidik perlu menyingkirkan indikator bermasalah terlebih dahulu agar model tidak terjejas.

Setelah item yang bermasalah (yang menyebabkan berlakunya *singular data matrix*) disingkirkan, proses PLS algoritma dilaksanakan bagi mengenal pasti kekuatan muatan faktor untuk setiap item, konsistensi dalaman serta kesahan memusat dan diskriminan. Item-item yang mempunyai nilai muatan faktor yang rendah disingkirkan satu per satu, dan sebanyak 69 indikator disingkirkan daripada model, di mana 27 daripadanya adalah dari pemboleh ubah kompetensi komunikasi, 25 dari pemboleh ubah kesejahteraan psikologi, 11 daripada pemboleh ubah pengurusan tanggapan dan enam dari pemboleh ubah sokongan sosial.

Walau bagaimanapun, analisis boleh diteruskan menerusi PLS-SEM berbanding menggunakan *covariance-based* SEM (CB-SEM) walaupun terdapat beberapa penyingkiran item dilakukan. Hal ini kerana analisis PLS-SEM lebih bersifat penerokaan dan sandaran pengukuran yang dibentuk melalui PLS-SEM tidaklah diandaikan sama dengan konstruk (kerana bersifat penerokaan) tetapi hanya sebagai anggaran terhadap konstruk, serta anggaran dalam menentukan kekuatan pemboleh ubah bebas kepada pemboleh ubah bersandar (Hair et al., 2017).

Penggunaan CB-SEM lebih kepada menjelaskan teori melalui kesepadanan model dan penyingkiran item biasanya boleh menjejaskan model dalam CB-SEM. Hal ini kerana, tujuan utama analisis menerusi CB-SEM adalah untuk menyokong teori. Perkara ini dijelaskan oleh Hair et al. (2017) bahawa apabila menggunakan CB-SEM, penyingkiran item akan menyebabkan model terjejas dan memerlukan penyelidik untuk menolak model tersebut, terutamanya apabila banyak pemboleh ubah mesti dikeluarkan. Selari dengan itu Wan Mohamad Asyraf (2014) menjelaskan CB-SEM mempunyai kelemahan apabila penyelidik perlu mencapai keperluan sebelum melakukan analisis model struktural. Hal ini akan menyebabkan penyelidik lebih merisaukan isu *goodness of fit* berbanding membuat ramalan. Justeru berasaskan kepada penghujahan tersebut, penyingkiran item dibolehkan menerusi PLS-SEM disebabkan analisis ini lebih bersifat penerokaan (dalam membuat anggaran) berbanding terus mengesahkan teori melalui CB-SEM.

Selepas penyingkiran item-item tersebut dilakukan, nilai pada konsistensi dalaman dan juga kesahan memusat (AVE) dilihat telah mencapai tanda aras yang baik (rujuk

Jadual 4.15). Namun, terdapat permasalahan dari sudut kesahan diskriminan, di mana nilai nisbah HTMT dilihat melebihi aras 0.90. Hal ini menunjukkan bahawa terdapat permasalahan dari sudut kesahan diskriminan. Masalah ini berlaku pada dimensi-dimensi di dua pemboleh ubah utama kajian iaitu kompetensi komunikasi dan juga kesejahteraan psikologi.

Hasil analisis menunjukkan terdapat permasalahan dari sudut kesahan diskriminan bagi pemboleh ubah kompetensi komunikasi untuk dimensi pengetahuan dan motivasi (rujuk Lampiran 3). Nilai nisbah HTMT berada di atas nilai 0.90 menunjukkan dua dimensi tersebut tidak mencapai tahap kesahan diskriminan (Hair et al., 2014). Manakala bagi pemboleh ubah kesejahteraan psikologi pula, terdapat permasalahan pada tiga dimensi yang membentuk konstruk kesejahteraan psikologi iaitu pada dimensi autonomi, penguasaan lingkungan dan hubungan positif.

Justeru, bagi mengatasi masalah kesahan diskriminan ini, penyelidik mengambil saranan Hair et al. (2017) agar menggabungkan dimensi-dimensi yang mempunyai isu dari sudut kesahan diskriminan Walau bagaimanapun, bagi menggabungkan dimensi ini perlu kepada penjelasan dari sudut konseptual pemboleh ubah tersebut. Oleh itu, untuk dimensi kompetensi komunikasi, terdapat pandangan yang menilai konsep kompetensi komunikasi ini dari sudut yang lebih umum menerusi dua dimensi iaitu kemahiran komunikasi dalaman dan juga kemahiran komunikasi luaran (Gillis, 2009; Holland, 2016).

Menurut Gillis (2009) kompetensi komunikasi secara umumnya dinilai berdasarkan kepada kemahiran individu dalam menguasai komunikasi berbentuk dalaman dan

juga luaran. Komunikasi dalaman ialah aliran komunikasi dalam sesuatu organisasi atau kelompok. Secara khususnya, komunikasi dalaman merupakan tingkah laku komunikasi yang kompeten antara pekerja dalam sesuatu organisasi di mana pekerja lebih bermotivasi untuk berkomunikasi dengan kompeten dan jelas akan pengetahuan untuk menguruskan komunikasi dengan baik (Mazzei, 2009). Antara kaedah untuk meningkatkan kompetensi komunikasi dalaman pekerja ialah penglibatan pekerja dalam komuniti masyarakat agar pekerja dapat membangunkan pengetahuan dalam berkomunikasi dengan lebih jelas dan efektif (Gillis, 2009).

Manakala komunikasi luaran pula ialah komunikasi antara organisasi dengan komuniti (Reka & Borza, 2012). Komunikasi luaran dapat meningkatkan imej organisasi agar menjadi lebih baik dan sesuai dengan keadaan penglibatan organisasi dalam masyarakat. Masyarakat akan menilai organisasi luaran organisasi berdasarkan kompetensi komunikasi pekerja organisasi. Menurut Holland (2016), komunikasi luaran yang kompeten bermula dari komunikasi dalam yang bagus.

Hal ini jelas selari dengan penjelasan Holland (2016) yang menyatakan bahawa penguasaan komunikasi dalaman dan luaran menjadikan seseorang itu kompeten dalam kemahiran berkomunikasi, dan perkara ini penting dalam perkhidmatan awam agar proses perkhidmatan yang diberikan menjadi lebih lancar. Berdasarkan hasil kajian, dimensi motivasi dan juga pengetahuan dilihat mempunyai nilai muatan faktor yang tinggi antara item-item dimensi tersebut (rujuk Lampiran 4).

Dua dimensi ini dilihat sebagai aspek komunikasi dalaman kerana pengetahuan dan motivasi merupakan kemahiran dalaman yang diperlukan sebelum seseorang itu

dikatakan mempunyai kompetensi dalam berkomunikasi (Mazzei, 2014). Menurut Mazzei (2014) lagi, pengetahuan merupakan aspek utama untuk berkomunikasi, selain itu, seseorang itu juga perlu kepada lebih 50 peratus motivasi untuk berkomunikasi agar dilihat kompeten dalam berkomunikasi. Justeru, berdasarkan pandangan Gillis (2009), Holland (2016) dan Mazzei (2014) tersebut, jelas bahawa dimensi pengetahuan dan motivasi boleh digabungkan menjadi satu konstruk yang lebih umum sebagai kemahiran komunikasi dalaman.

Penggabungan ini juga selaras dengan pandangan yang diberikan oleh Hair et al. (2017) yang menyatakan masalah kesahan diskriminan boleh diselesaikan dengan menggabungkan dimensi yang bermasalah tersebut untuk membentuk konstruk yang lebih umum. Justeru, hasil penggabungan seterusnya menjadikan pemboleh ubah kompetensi komunikasi dibentuk oleh dua dimensi iaitu kemahiran komunikasi dalaman dan kemahiran komunikasi luaran.

Seterusnya merujuk kepada dari sudut muatan silang antara item, jelas menunjukkan item-item bagi dimensi pengetahuan dan juga motivasi mempunyai nilai muatan yang tinggi antara satu sama lain. Seterusnya bagi dimensi yang membentuk kepada konstruk kesejahteraan psikologi pula, isu kesahan diskriminan berlaku pada dimensi hubungan positif, autonomi dan penguasaan lingkungan (rujuk Lampiran 3 dan Lampiran 4).

Seterusnya, kajian ini menggunakan instrumen kesejahteraan psikologi enam dimensi yang dibangunkan oleh Ryff (1989). Walau bagaimanapun, enam dimensi kesejahteraan psikologi ini dilihat kurang stabil di mana terdapat dimensi-dimensi



yang bersilang dan hanya membentuk kepada satu faktor sahaja. Perkara ini jelas sebagaimana yang dinyatakan oleh Springer dan Hauser (2006) instrumen Kesejahteraan Psikologi oleh Ryff (1989) tidaklah sebanyak enam dimensi, maka penyelidik harus berhati-hati menafsirkan setiap sub skala yang diberikan. Perkara yang sama turut diakui oleh Abbott et al. (2006) serta Van Dierendonck et al. (2008) yang menjelaskan bahawa pengukuran kesejahteraan psikologi Ryff tidak dibentuk oleh enam dimensi kerana terdapat dimensi-dimensi yang mengukur perkara yang sama.

Oleh itu, berdasarkan pandangan sarjana tersebut, jelas menunjukkan bahawa permasalahan dari sudut kesahan diskriminan pada pemboleh ubah kesejahteraan psikologi Ryff ini bukanlah disebabkan oleh ralat, tetapi sememangnya skala tersebut kurang stabil dan mampu berubah berdasarkan kepada konteks dan budaya kawasan yang dikaji (Abbott et al., 2006; Springer & Hauser, 2006; Van Dierendonck et al., 2008). Justeru, tiga dimensi yang bersilang tersebut (hubungan positif, autonomi dan penguasaan lingkungan) digabungkan menjadi satu dimensi baru iaitu kawalan diri positif. Hasil analisis kesahan diskriminan ini menjadikan skala kesejahteraan psikologi Ryff enam dimensi menjadi empat dimensi sahaja iaitu kawalan diri positif (gabungan antara hubungan positif, autonomi dan penguasaan lingkungan), penerimaan diri, tujuan hidup dan pertumbuhan peribadi.

Merujuk kepada hasil analisis nilai muatan faktor, konsistensi dalaman dan kesahan memusat (rujuk Lampiran 5), terdapat beberapa indikator yang mempunyai nilai muatan faktor di bawah 0.708 iaitu indikator Rak\_B003, Rak\_B006, Kem\_C002 dan Pro\_D004. Walaupun muatan faktor tersebut berada di bawah nilai aras 0.71, namun

ia masih berada dalam lingkungan 0.40 hingga 0.70, justeru indikator tersebut perlu dinilai, sama ada penyingkiran terhadap indikator tersebut akan menyebabkan peningkatan terhadap aspek kesahan dan kebolehpercayaan yang lain seperti AVE, *Cronbach Alpha*, kebolehpercayaan komposit dan juga kesahan diskriminan di atas aras (*threshold*) yang sepatutnya (Hair et al., 2014). Selepas analisis dibuat tanpa penyingkiran indikator tersebut, nilai kesahan dan kebolehpercayaan yang lain dilihat telah mencapai aras yang sepatutnya iaitu (AVE di atas nilai 0.50, kebolehpercayaan komposit dan *Cronbach Alpha* berada di atas 0.70) . Justeru, indikator-indikator tersebut dikekalkan sebagaimana yang disarankan oleh Hair et al. (2017).

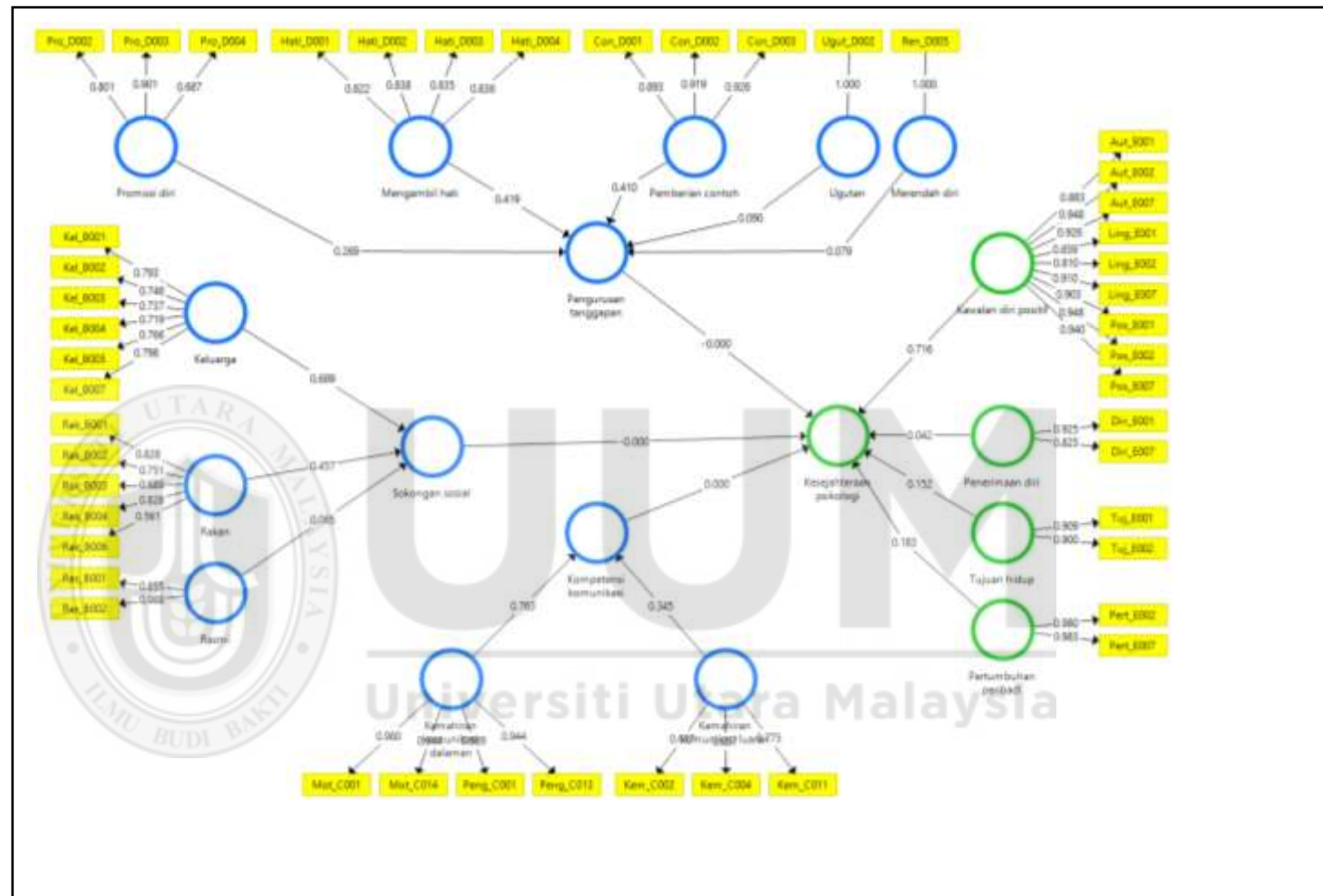
Hal ini dapat dilihat berdasarkan nilai kesahan memusat yang diukur berdasarkan nilai AVE yang berada di atas nilai 0.50 pada semua dimensi pemboleh ubah. Nilai konsistensi dalaman yang diukur menerusi *Cronbach Alpha* dan juga kebolehpercayaan komposit berada di atas nilai 0.70, serta aspek kesahan diskriminan melalui nisbah HTMT berada di bawah nilai 0.90 (rujuk Lampiran 3) (Hair et al., 2014). Selain daripada aspek kesahan dan kebolehpercayaan model pengukuran, terdapat juga isu berkenaan dengan penggunaan satu indikator (*single-indicator*) pada dimensi ugutan dan merendah diri. Walaupun PLS-SEM tidak mengetatkan serta membenarkan isu penggunaan satu indikator, namun hal ini juga perlu dinilai secara terperinci (Hair et al., 2014; Ringle et al., 2012). Menurut Ringle et al. (2012) lagi, dalam jurnal *Management Information System Quarterly* (MIS Quarterly) sahaja, terdapat sebanyak 31 artikel yang menggunakan PLS-SEM telah mengaplikasikan penggunaan satu indikator dalam model mereka.

Justeru, perkara ini jelas menunjukkan bahawa, penggunaan satu indikator adalah dibenarkan dalam PLS-SEM. Walau bagaimanapun, menurut Hair et al. (2017) penggunaan satu indikator ini perlu juga kepada perincian. Antara perincian yang perlu dikenal pasti adalah dari sudut kandungan indikator tersebut sama ada ia mampu menjelaskan tentang pemboleh ubah kajian (Bergkvist & Rossiter, 2007). Merujuk kepada pandangan Bergkvist dan Rossiter (2007) serta Petrescu (2013), mereka menyatakan bahawa sarjana sememangnya berbeza pandangan dalam penggunaan satu indikator sama ada membenarkan atau tidak membenarkan, namun berdasarkan kajian yang dilaksanakan oleh Bergkvist dan Rossiter (2007) penggunaan satu indikator ini adalah dibolehkan kerana ia juga mampu memberikan pengukuran yang hampir sama sekiranya kandungan soalan tersebut bersesuaian dengan konstruk yang diukur.

Oleh itu, kajian ini mengambil pandangan Bergkvist dan Rossiter (2007) serta Petrescu (2013) tentang penggunaan satu indikator. Merujuk kepada item 'Ugut\_D002' serta 'Diri\_D005', kedua-dua soalan dilihat mewakili konstruk ugutan dan juga merendah diri. Bagi item ugutan, soalan yang diajukan adalah "pemberi bantuan mengugut bahawa keadaan mangsa banjir akan menjadi semakin sukar jika mangsa terlalu mendesak", manakala bagi soalan berkaitan merendah diri pula adalah "pemberi bantuan sengaja menunjukkan bahawa mereka tidak tahu agar dapat mengelak kerja-kerja yang sukar". Justeru, berdasarkan kepada kandungan soalan tersebut, ia dilihat relevan untuk diaplikasikan sebagai satu indikator bagi mewakili konstruk yang diukur. Justeru penyelidik mengambil keputusan untuk mengekalkan indikator tersebut (Bergkvist & Rossiter, 2007).

Setelah penyelesaian terhadap isu kesahan diskriminan dilakukan pada pemboleh ubah kompetensi komunikasi dan juga kesejahteraan psikologi. Analisis PLS algoritma dilakukan sekali lagi bagi menguji keempat-empat aspek pengujian model pengukuran reflektif iaitu dari sudut kebolehpercayaan indikator, konsistensi dalaman, kesahan memusat dan diskriminan. Hasil analisis menunjukkan kesemua aspek tersebut telah mencapai tahap tanda aras yang baik (rujuk Lampiran 6).

Setelah itu, analisis diteruskan menerusi PLS algoritma di mana hasil mendapati pengujian terhadap model pengukuran reflektif yang dibangunkan telah mencapai tahap kesahan dan kebolehpercayaan yang baik seperti pada Rajah 4.7. Oleh itu, berdasarkan hasil daripada model ini, nilai skor pemboleh ubah pendam bagi setiap dimensi diambil dan kemudiannya akan membentuk kepada model pengukuran formatif peringkat kedua. Proses ini dikenali sebagai pendekatan dua peringkat (*two-stages approach*) (Hair et al., 2014). Pengujian seterusnya akan menguji model pengukuran formatif yang dibangunkan dengan menggunakan nilai skor pemboleh ubah pendam yang diambil dari dimensi-dimensi tersebut.



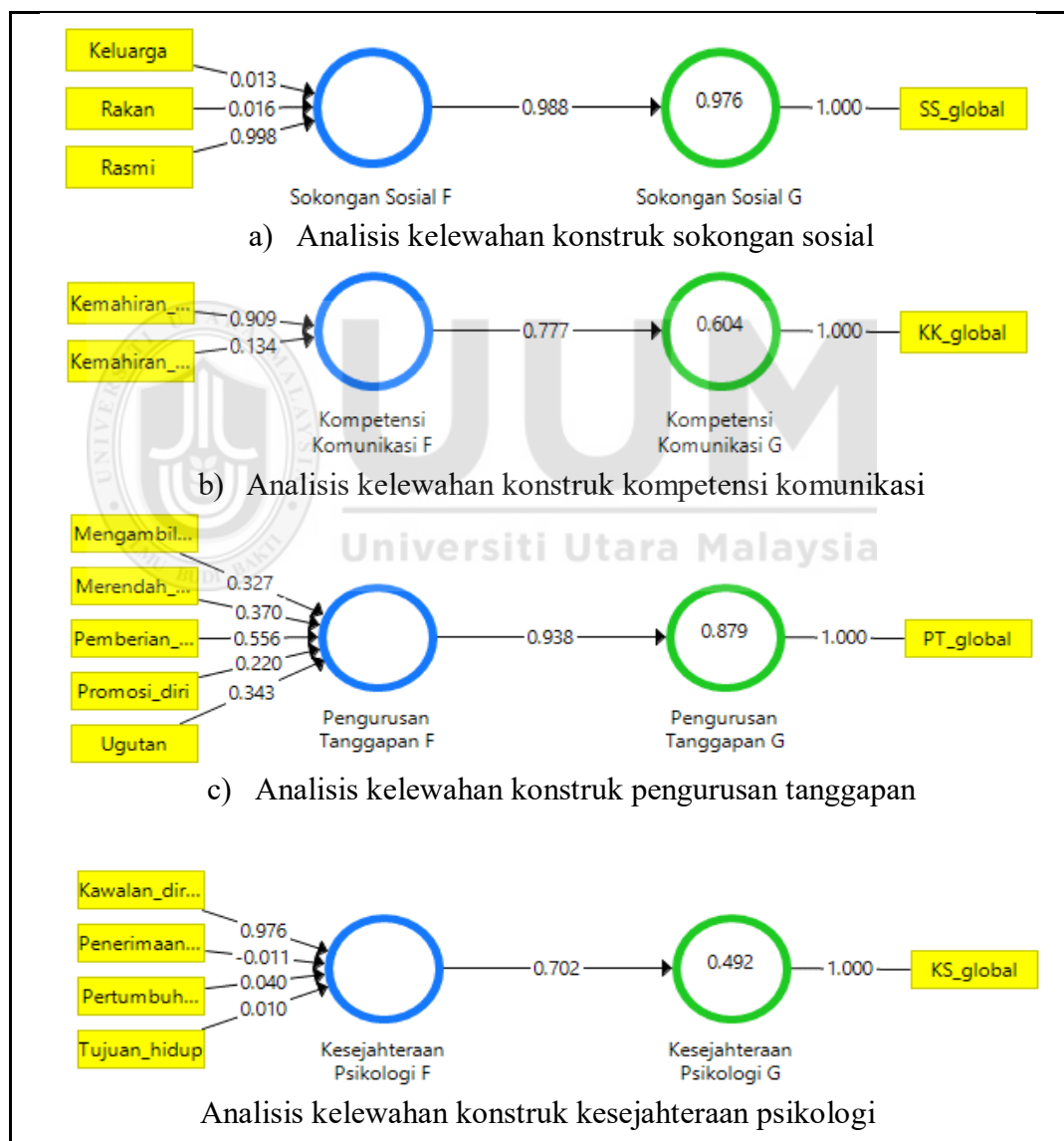
Rajah 4.7. Analisis PLS algoritma bagi pengujian model pengukuran reflektif

#### 4.6.1.2 Analisis Model Pengukuran Formatif

Setelah nilai skor pemboleh ubah pendam untuk setiap dimensi pemboleh ubah kajian diambil, maka model menerusi kaedah dua peringkat dibentuk. Dimensi-dimensi tersebut menjadi konstruk peringkat pertama, manakala pemboleh ubah kajian (sokongan sosial, kompetensi komunikasi, pengurusan tanggapan dan kesejahteraan psikologi) merupakan konstruk peringkat kedua yang diukur secara formatif oleh konstruk peringkat pertama. Setelah model formatif dibentuk, maka, analisis model pengukuran secara formatif pula perlu dilakukan bagi memastikan sama ada konstruk peringkat pertama tersebut sememangnya membentuk konstruk peringkat kedua tersebut secara formatif.

Terdapat tiga kaedah analisis model pengukuran yang perlu dilaksanakan sebagaimana yang disarankan oleh Hair et al. (2017) bagi menguji model pengukuran formatif iaitu dengan melihat kepada kesahan memusat menerusi analisis kelewahan (*redundancy analysis*), menguji kolineariti antara konstruk peringkat pertama, serta menguji signifikan atau relevan konstruk peringkat pertama menerusi pemberat dan muatan faktor. Bagi analisis kelewahan, setiap pemboleh ubah kajian peringkat kedua akan diuji dengan satu konstruk yang diwakili oleh satu indikator yang digambarkan mewakili konstruk tersebut. Sekiranya nilai pekali laluan melebihi nilai 0.70, ia menunjukkan bahawa konstruk tersebut mempunyai kesahan memusat yang baik. Hasil analisis kelewahan yang dilaksanakan kepada keempat-empat konstruk peringkat kedua menunjukkan setiap konstruk mempunyai kesahan memusat yang baik. Perbincangan seterusnya diteruskan dengan hasil analisis kelewahan bagi setiap konstruk tersebut.

Merujuk kepada Rajah 4.8, keempat-empat pemboleh ubah kajian memperoleh nilai pekali laluan di atas nilai 0.70 menerusi analisis kelewahan, di mana sokongan sosial (0.988), kompetensi komunikasi (0.777), pengurusan tanggapan (0.938) dan kesejahteraan psikologi (0.702). Justeru, hasil analisis kelewahan ini membuktikan bahawa kesemua pemboleh ubah kajian yang dibentuk secara formatif mempunyai kesahan memusat yang baik. Jadi analisis model struktural dapat dilaksanakan.



Rajah 4.8. Analisis kelewahan keempat-empat pemboleh ubah kajian

Setelah mengenal pasti aspek kesahan memusat menerusi analisis kelewahan, seterusnya penyelidik melihat kepada aspek kolineariti antara konstruk peringkat pertama bagi setiap pemboleh ubah. Analisis berdasarkan nilai *Variance Inflation Factor* (VIF) digunakan bagi mengenal pasti aspek kolineariti tersebut. Nilai VIF di atas 5.0 membuktikan terdapat permasalahan multikolineariti dalam konstruk peringkat pertama tersebut, sebaliknya jika nilai VIF di bawah 5 menunjukkan tidak terdapat masalah kolineariti dalam konstruk tersebut (Hair et al., 2014). Jadual 4.13 menunjukkan hasil analisis kolineariti yang dilaksanakan. Berdasarkan Jadual 4.13, nilai VIF bagi kesemua konstruk peringkat pertama adalah di bawah 5.0. Justeru, ini membuktikan bahawa tidak terdapat isu kolineariti pada konstruk-konstruk tersebut.

Jadual 4.13

*Statistik kolineariti (VIF) konstruk peringkat pertama*

Konstruk Peringkat Kedua	Konstruk Peringkat Pertama	Nilai VIF
Sokongan Sosial	Keluarga	1.283
	Rakan	1.262
	Rasmi	1.023
Kompetensi Komunikasi	Kemahiran komunikasi dalaman	1.682
	Kemahiran komunikasi luaran	1.682
	Mengambil hati	1.017
	Merendah diri	1.334
Pengurusan Tanggapan	Pemberian contoh	1.230
	Promosi diri	1.486
	Ugutan	1.291
	Kawalan diri positif	1.671
Kesejahteraan Psikologi	Penerimaan diri	1.051
	Pertumbuhan peribadi	1.499
	Tujuan hidup	1.871



Setelah menguji aspek kolineariti antara konstruk peringkat pertama, kriteria terakhir bagi pengujian model pengukuran formatif adalah dari sudut signifikan atau relevan konstruk peringkat pertama tersebut dalam membentuk konstruk peringkat kedua. Aspek signifikan ini dilihat dari sudut kekuatan pemberat faktor (*factor weight*). Pemberat faktor yang signifikan menunjukkan bahawa konstruk peringkat pertama tersebut sesuai digunakan secara formatif dalam membentuk konstruk peringkat kedua.

Sekiranya pemberat faktor tersebut tidak signifikan, ia perlu dirujuk kepada nilai muatan faktor. Jika nilai muatan faktor melebihi nilai 0.50 maka konstruk peringkat pertama tersebut adalah relevan untuk dikekalkan sebagaimana yang dinyatakan oleh Hair et al. (2017). Justeru, analisis signifikan dan relevan konstruk peringkat pertama tersebut dianalisis berasaskan kepada saranan Hair et al. (2017) iaitu dengan melihat signifikan pemberat faktor dan juga relevan muatan faktor bagi setiap konstruk tersebut. Perbincangan seterusnya adalah berdasarkan nilai pemberat faktor, signifikan pemberat faktor dan nilai muatan faktor bagi setiap konstruk peringkat pertama.

Seterusnya, hasil analisis mendapati terdapat tujuh konstruk yang mempunyai pemberat faktor yang tidak signifikan iaitu konstruk keluarga, kemahiran komunikasi dalaman, merendah diri, promosi diri, ugutan, pertumbuhan peribadi dan juga tujuan hidup. Justeru, penyelidik perlu melihat kepada nilai muatan faktor konstruk-konstruk tersebut. Nilai muatan faktor melebihi 0.50 menunjukkan bahawa konstruk tersebut adalah penting dan perlu dikekalkan, sebaliknya jika nilai muatan faktor rendah daripada 0.50 ia perlu disingkirkan (Hair et al., 2014).

Merujuk kepada Jadual 4.14, kesemua muatan faktor konstruk-konstruk tersebut melebihi nilai 0.50 kecuali konstruk ugutan (-0.240). Oleh itu kesemua konstruk tersebut dikekalkan dan sesuai dalam membentuk konstruk peringkat kedua secara formatif, sebaliknya konstruk ugutan perlu disingkirkan kerana hasil analisis menunjukkan konstruk tersebut tidak mewakili konstruk pengurusan tanggapan disebabkan pemberat faktor yang tidak signifikan ( $p > 0.05$ ) serta mempunyai nilai muatan faktor yang rendah (-0.240).

Jadual 4.14

*Signifikan pemberat faktor dan relevan muatan faktor*

Konstruk peringkat kedua	Konstruk peringkat pertama	Nilai pemberat faktor	Signifikan pemberat faktor	Nilai muatan faktor
Sokongan Sosial	Keluarga	0.331	0.063	0.621
	Rakan	0.438	0.018*	0.582
	Rasmi	0.715	0.000*	0.755
Kompetensi Komunikasi	Kemahiran komunikasi dalaman	-0.002	0.996	0.635
	Kemahiran komunikasi luaran	1.002	0.012*	0.702
	Mengambil hati	0.495	0.043*	0.524
Pengurusan Tanggapan	Merendah diri	0.448	0.109	0.596
	Pemberian contoh	2.471	0.034*	0.665
	Promosi diri	-2.170	0.077	0.550
	Ugutan	-0.094	0.767	-0.240
Kesejahteraan Psikologi	Kawalan diri positif	0.731	0.000*	0.903
	Penerimaan diri	0.396	0.026*	0.504
	Pertumbuhan peribadi	0.149	0.485	0.582
	Tujuan hidup	0.089	0.676	0.600

\* Signifikan pada aras,  $p < 0.05$

Setelah melalui proses pengujian model reflektif sebelum ini, dan seterusnya melalui pengujian model formatif, kini model pengukuran yang dibina boleh dianggap telah mencapai tahap kesahan dan kebolehpercayaan yang baik. Oleh itu analisis model struktural bagi menguji hubungan antara pemboleh ubah kajian boleh dilaksanakan.

Di akhir proses pengujian model pengukuran ini, hasil analisis menjadikan konstruk peringkat kedua yang dibentuk terbina berasaskan konstruk-konstruk peringkat pertama yang telah diuji kesahan dan kebolehpercayaannya dengan data.

Justeru, secara spesifiknya, bagi pemboleh ubah sokongan sosial ia dibina berasaskan tiga dimensi konstruk peringkat pertama iaitu keluarga, rakan dan rasmi. Bagi pemboleh ubah kompetensi komunikasi pula, ia dibina berasaskan dua dimensi konstruk peringkat pertama iaitu kemahiran komunikasi dalaman dan luaran. Pemboleh ubah pengurusan tanggapan pula dibina berasaskan empat dimensi konstruk peringkat pertama iaitu mengambil hati, merendah diri, pemberian contoh dan promosi diri. Konstruk ugutan pula terpaksa disingkirkan dari mewakili konstruk pemboleh ubah pengurusan tanggapan tersebut kerana dinilai kurang relevan berdasarkan pengujian statistik. Bagi pemboleh ubah kesejahteraan psikologi pula, ia dibina berasaskan empat dimensi konstruk peringkat pertama iaitu kawalan diri positif, penerimaan diri, pertumbuhan peribadi dan juga tujuan hidup. Hasil dapatan ini sekali gus menjawab persoalan kajian yang pertama iaitu ‘apakah dimensi-dimensi yang membentuk sokongan sosial, kompetensi komunikasi, pengurusan tanggapan dan kesejahteraan psikologi mangsa banjir. Justeru berdasarkan kepada model pengukuran yang telah diuji ini, analisis model struktural pula dilaksanakan bagi mengenal pasti hubungan antara pemboleh ubah kajian.

#### **4.6.2 Pengujian Model Struktural**

Peringkat pengujian model struktural ini merupakan proses analisis bagi mengenal pasti hubungan antara pemboleh ubah kajian. Justeru, pada peringkat ini pengujian hipotesis dilaksanakan bagi menjawab persoalan kajian yang kedua, ketiga dan

keempat. Selain daripada menentukan signifikan pekali penentuan antara pemboleh ubah bebas dan bersandar, pada peringkat ini juga, aspek kekuatan pekali penentuan ( $R^2$ ) turut diuji dan ditentukan. Kekuatan pekali penentuan ini penting kerana ia menggambarkan keseluruhan kekuatan pemboleh ubah bebas dalam meramal perubahan varian pada pemboleh ubah bersandar (Hair et al., 2014). Selain itu, ramalan relevan model menerusi *Stone-Geisser  $Q^2$*  juga turut ditentukan dan seterusnya penyelidik juga turut mengenal pasti secara spesifik kekuatan saiz kesan  $f^2$  dan  $q^2$  bagi setiap pemboleh bebas.

Sebelum pengujian signifikan pekali laluan bagi mengenal pasti hubungan antara pemboleh ubah dilaksanakan, penyelidik terlebih dahulu menguji kolineariti bagi setiap pemboleh ubah bebas untuk konstruk peringkat kedua. Hal ini bertujuan untuk memastikan setiap pemboleh ubah bebas tersebut mewakili konstruk masing-masing dan tidak berlaku isu multikolineariti yang akan menjejaskan hasil kajian (Hair et al., 2014). Ujian kolineariti ini menggunakan analisis statistik VIF sebagaimana yang dilaksanakan di peringkat sebelum ini iaitu pengujian model pengukuran formatif, namun pada peringkat ini ia menguji konstruk peringkat kedua berbanding pada peringkat model pengukuran formatif yang menguji konstruk peringkat pertama. Nilai VIF di bawah 5.0 menunjukkan tidak terdapat isu multikolineariti pada konstruk (Hair et al., 2014).

Seterusnya, analisis VIF untuk konstruk peringkat kedua dilakukan. Berdasarkan kepada Jadual 4.15 jelas menunjukkan tidak terdapat isu multikolineariti di antara pemboleh ubah bebas peringkat kedua dalam model. Kesemua pemboleh ubah bebas menunjukkan nilai statistik VIF di bawah 5.0 iaitu sokongan sosial (1.038),

kompetensi komunikasi (1.006) dan pengurusan tanggapan (1.037). Berdasarkan nilai tersebut, maka analisis signifikan pekali laluan dapat dilaksanakan.

Jadual 4.15

*Analisis statistik VIF konstruk peringkat kedua*

Konstruk Peringkat Kedua	Nilai VIF
Sokongan Sosial	1.038
Kompetensi Komunikasi	1.006
Pengurusan Tanggapan	1.037

Pengujian signifikan pekali laluan pada model kajian ini dianalisis menerusi kaedah *bootstrap*. Penyelidik memilih untuk menggunakan 5000 kali proses sampel ulangan sebagaimana yang disarankan oleh Hair et al. (2017) untuk proses *bootstrap*. *Bootstrap* dapat membantu data bukan parametrik untuk membuat sampel ulangan sehingga data mencapai keputusan yang dikehendaki (Byrne, 2013). Proses *bootstrap* menerusi sampel ulangan ini juga dilaksanakan dengan mengambil sampel dalam data secara rawak dan akan diulang sebanyak 5000 kali bagi menguji signifikan nilai pekali laluan yang diperoleh (Hair et al., 2014). Hasil analisis menunjukkan ketiga-tiga pemboleh ubah bebas mempengaruhi secara signifikan kepada kesejahteraan psikologi mangsa banjir. Perbincangan lanjut adalah berdasarkan Jadual 4.16 dan Rajah 4.9.

Berdasarkan kepada Jadual 4.16 dan Rajah 4.9 menunjukkan ketiga-tiga pemboleh ubah bebas mempengaruhi secara signifikan ( $p < 0.05$ ) kepada kesejahteraan psikologi mangsa banjir. Secara spesifiknya, bagi faktor sokongan sosial (yang dibentuk oleh sokongan keluarga, rakan dan rasmi), hasil analisis menunjukkan pengaruh yang positif dan signifikan ( $\beta = 0.333$ ,  $p < 0.05$ ) sokongan sosial kepada peningkatan kesejahteraan psikologi mangsa banjir. Hasil analisis ini juga sekali gus

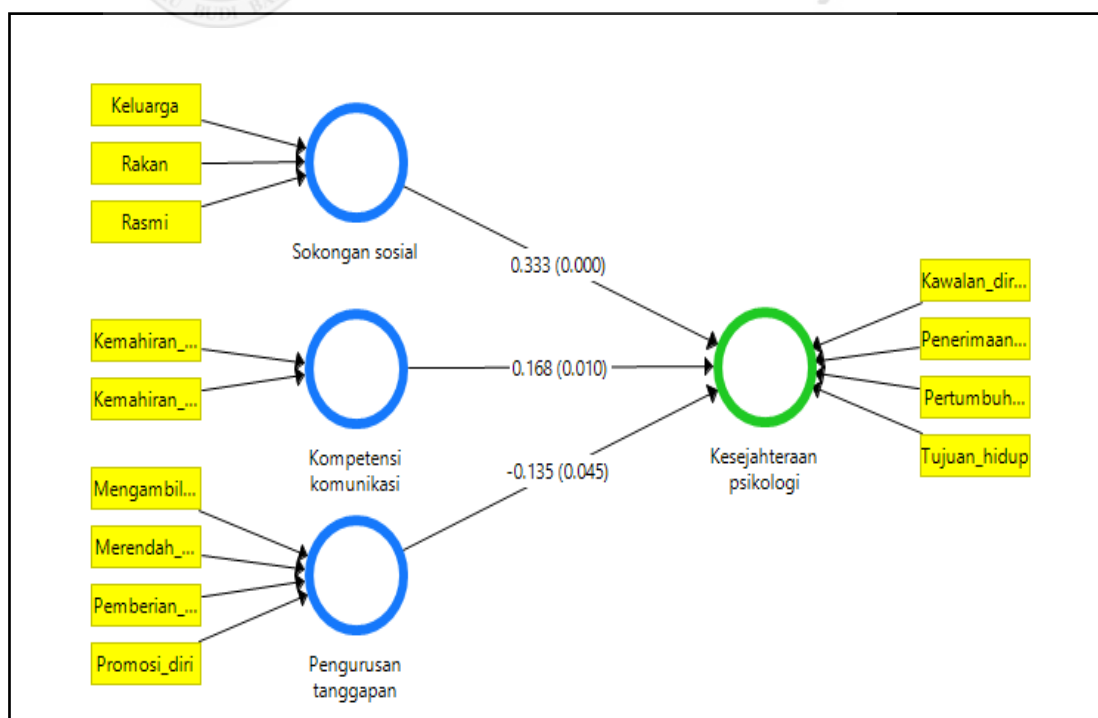
‘menerima’ hipotesis kajian yang kedua (H<sub>2</sub>) yang dibina iaitu terdapat hubungan yang signifikan antara sokongan sosial dengan kesejahteraan psikologi mangsa banjir. Hubungan yang positif berdasarkan kepada nilai pekali laluan iaitu 0.333 menunjukkan bahawa tingginya sokongan sosial (daripada keluarga, rakan dan rasmi) akan meningkatkan lagi kesejahteraan psikologi mangsa banjir. Jadual 4.16 menunjukkan nilai hasil pengujian signifikan pekali laluan yang dilaksanakan.

Jadual 4.16

*Hasil ujian signifikan pekali laluan model struktural*

Hipotesis	Laluan	Pekali Laluan	Nilai <i>p</i>	Keputusan
H <sub>2</sub>	Sokongan sosial → Kesejahteraan psikologi	0.333	0.000*	Diterima
H <sub>3</sub>	Kompetensi komunikasi → Kesejahteraan psikologi	0.168	0.010*	Diterima
H <sub>4</sub>	Pengurusan tanggapan → Kesejahteraan psikologi	-0.135	0.045*	Diterima

\* Signifikan pada aras,  $p < 0.05$



Rajah 4.9. Hasil analisis *bootstrap* model struktural

Seterusnya bagi kompetensi komunikasi, secara spesifiknya faktor ini juga mempengaruhi secara signifikan dan positif ( $\beta = 0.168$ ,  $p < 0.05$ ) kepada kesejahteraan psikologi mangsa banjir. Hasil analisis ini sekali gus menyokong dan menerima hipotesis ketiga ( $H_3$ ) yang dibina iaitu terdapat hubungan yang signifikan antara kompetensi komunikasi dengan kesejahteraan psikologi mangsa banjir. Nilai pekali laluan yang positif iaitu 0.168 menunjukkan bahawa pengaruh kompetensi komunikasi dalam kalangan pemberi bantuan (mempunyai kemahiran komunikasi dalaman dan luaran) sememangnya mampu meningkatkan kesejahteraan psikologi mangsa banjir. Dalam kata lain, semakin tinggi kemahiran seorang pemberi bantuan itu dalam berkomunikasi (kompeten dalam berkomunikasi), akan mampu meningkatkan lagi kesejahteraan psikologi mangsa banjir.

Bagi pengujian hipotesis yang keempat ( $H_4$ ) iaitu terdapat hubungan yang signifikan antara pengurusan tanggapan dengan kesejahteraan psikologi mangsa banjir, hasil analisis jelas menunjukkan keputusan yang signifikan dan sekali gus menerima hipotesis yang dibina. Secara spesifiknya, hubungan antara pengurusan tanggapan adalah negatif dan signifikan ( $\beta = -0.135$ ,  $p < 0.05$ ) dalam mempengaruhi kesejahteraan psikologi mangsa banjir. Nilai pekali laluan yang negatif ini menjadikan hasil analisis ini semakin menarik. Secara logiknya, pengurusan tanggapan secara positif akan meningkatkan kesejahteraan psikologi seseorang sebagaimana yang dinyatakan oleh Leary dan Kowalski (1990) serta Hildebrand (2012). Walau bagaimanapun hasil kajian dalam konteks banjir ini memberikan hasil analisis yang unik dan berbeza. Mangsa banjir dilihat mempunyai tanggapan yang negatif kepada pemberi bantuan (pengurusan tanggapan yang negatif), namun perkara tersebut mampu meningkatkan kesejahteraan psikologi mangsa banjir.

Perspektif yang negatif terhadap pengurusan tanggapan ini dapat dilihat pada nilai min yang rendah (iaitu di bawah nilai 3) pada setiap dimensi pengurusan tanggapan.

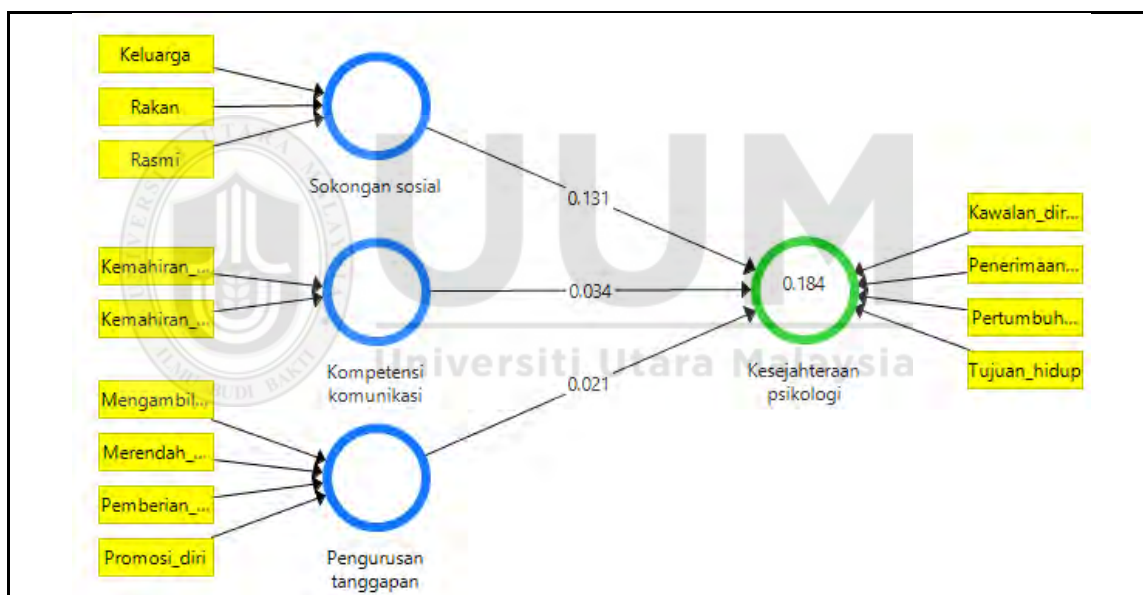
Merujuk kepada kajian yang dilaksanakan oleh Steptoe et al. (2015) hasil analisis yang diperoleh ini dianggap sebagai sesuatu yang logik dari sudut psikologi. Hal ini kerana, menurut Steptoe et al. (2015) dalam sesuatu keadaan, apabila seseorang itu mempunyai tanggapan negatif pada diri sendiri (*self impression*) seperti menyalahkan diri sendiri disebabkan sesuatu perkara atau kejadian, maka hal ini akan menyebabkan kesejahteraan psikologi diri mereka akan menjadi semakin menurun, sebaliknya sekiranya ia mampu untuk meletakkan kesalahan tersebut kepada orang lain (perspektif negatif kepada orang lain), maka ia akan meningkatkan kembali kesejahteraan psikologi mereka.

Perkara yang sama dilihat berlaku dalam konteks kejadian banjir, di mana tanggapan pada pemberi bantuan dan pengurusan bantuan yang negatif (meletakkan kesalahan pada pemberi bantuan) akan mempengaruhi atau meningkatkan kesejahteraan psikologi mereka. Justeru hasil analisis yang negatif ini jika diambil berasaskan kepada konteks kejadian banjir ia merupakan sesuatu yang logik dan boleh diterima.

Setelah mengenal pasti signifikan pekali laluan, aspek seterusnya adalah untuk mengenal pasti kekuatan pekali penentuan ( $R^2$ ) bagi ketiga-tiga pemboleh ubah bebas dalam mempengaruhi perubahan varian pada pemboleh ubah bersandar (kesejahteraan psikologi), serta saiz kesan  $f^2$  bagi setiap pemboleh ubah bebas. Rajah 4.10 menunjukkan nilai  $R^2$  pada pemboleh ubah kesejahteraan psikologi dan nilai saiz kesan setiap pemboleh ubah bebas.



Merujuk kepada Rajah 4.10, hasil analisis menunjukkan nilai pekali penentuan  $R^2$  adalah kecil iaitu 0.184 atau bersamaan dengan 18.4 peratus perubahan varian hasil daripada pengaruh ketiga-tiga pemboleh ubah bebas. Walaupun nilai  $R^2$  yang diperoleh adalah kecil, namun ia dilihat mencukupi bagi kajian yang melibatkan perspektif dan psikologi (Hair et al., 2014). Kadar kekuatan pekali penentuan ini dapat dianggarkan berasaskan kepada pengiraan minimum pekali penentuan yang akan diperoleh berdasarkan pandangan Hair et al. (2013), iaitu yang ditentukan berasaskan kepada jumlah sampel saiz, aras signifikan dan jumlah pemboleh ubah bebas.



Rajah 4.10. Nilai pekali penentuan  $R^2$  dan saiz kesan  $f^2$

Merujuk kepada Jadual 4.10, nilai anggaran  $R^2$  minimum yang dianggap sesuai bagi kajian ini adalah pada kadar empat peratus sahaja (Hair et al., 2013). Penentuan ini adalah berasaskan kepada jumlah saiz sampel yang digunakan dalam kajian ini adalah sebanyak 276, maka saiz sampel berada di antara jumlah 250 sehingga 499. Aras signifikan yang ditentukan pula adalah  $p < 0.05$ , dan jumlah pemboleh ubah bebas dalam model adalah tiga, maka ia terletak di antara jumlah dua hingga empat pemboleh ubah seperti pada Jadual 4.17.

Jadual 4.17

*Nilai kadar anggaran minimum pekali penentuan ( $R^2$ )*

Saiz sampel	Tahap Signifikan = 0.01				Tahap Signifikan = 0.05			
	Jumlah pemboleh ubah bebas				Jumlah pemboleh ubah bebas			
	2	5	10	20	2	5	10	20
	Nilai $R^2$ minimum				Nilai $R^2$ minimum			
20	45	56	71	NA	39	48	64	NA
50	23	29	36	49	19	23	29	42
100	13	16	20	26	10	12	15	21
<b>250</b>	5	7	8	11	<b>4</b>	5	6	8
500	3	3	4	6	3	4	5	9
1000	1	2	2	3	1	1	2	2

Sumber: Hair et al. (2013), ms. 170.

Berasaskan kepada kriteria tersebut, maka nilai  $R^2$  sebanyak empat peratus adalah anggaran nilai  $R^2$  minimum yang akan diperolehi. Bagi kajian ini, nilai  $R^2$  yang diperolehi adalah sebanyak 18.4 peratus, maka ia dianggap mencukupi bagi menjelaskan kekuatan pemboleh ubah bebas dalam mempengaruhi perubahan varian kesejahteraan psikologi.

Bagi kekuatan saiz kesan  $f^2$  untuk setiap pemboleh ubah bebas pula, ketiga-tiga pemboleh ubah bebas dilihat memberikan kekuatan saiz kesan  $f^2$  yang kecil kepada pemboleh ubah bersandar (kesejahteraan psikologi). Ketiga-tiga nilai saiz kesan adalah di bawah nilai 0.15 maka saiz kesan  $f^2$  tersebut dianggap kecil dengan masing-masing secara berturutan (dari nilai yang terbesar kepada yang terkecil) iaitu sokongan sosial (0.131), kompetensi komunikasi (0.034) dan pengurusan tanggapan (0.021).

Setelah mengenal pasti pekali penentuan  $R^2$  dan nilai saiz  $f^2$  bagi setiap pemboleh ubah bebas, aspek seterusnya ialah menilai ramalan relevan model menerusi *Stone-Geisser* $Q^2$  dan saiz kesan  $q^2$  bagi setiap pemboleh ubah bebas. Nilai  $Q^2$  di atas nilai 0 atau tidak negatif menunjukkan bahawa pemboleh ubah bebas dianggap sebagai peramal yang relevan kepada pemboleh ubah bersandar (kesejahteraan psikologi). Selain itu, nilai saiz kesan  $q^2$  pula merupakan kekuatan saiz kesan bagi setiap pemboleh ubah bebas sebagai peramal relevan kepada pemboleh ubah bersandar (Hair et al., 2014). Bagi memahami tentang *Stone-Geisser* $Q^2$ , ia boleh dibandingkan dengan pekali penentuan  $R^2$ . Pekali penentuan  $R^2$  turut dikenali sebagai kekuatan ramalan dengan sampel (*in-sample predictive power*), sebaliknya  $Q^2$  dikenali sebagai kekuatan ramalan tanpa sampel (*out-of-sample predictive power*) (Hair et al., 2014).

Walaupun  $Q^2$  dikenali sebagai kekuatan ramalan tanpa sampel, bukanlah bermaksud proses analisis yang dilaksanakan tidak menggunakan sampel data. Sebaliknya data dalam pemboleh ubah bersandar dihilangkan (*omits*) secara berkala berasaskan *omission distance* yang digunakan, dan pemboleh ubah bebas diuji dengan pemboleh ubah bersandar yang telah dihilangkan data secara berkala tersebut bagi mengenal pasti nilai ramalan relevan keseluruhan pemboleh ubah bebas dalam meramal pemboleh ubah bersandar (Hair et al., 2017; Hair et al., 2014).

Seterusnya bagi  $q^2$  pula, ia merupakan kekuatan saiz kesan bagi setiap satu pemboleh ubah bebas dalam menentukan nilai  $Q^2$  pemboleh ubah bersandar. Merujuk kepada Jadual 4.18, selepas analisis *blindfolding* dilaksanakan dengan menggunakan *omission distance* bersamaan dengan tujuh, nilai  $Q^2$  yang diperoleh adalah bersamaan dengan 0.064. Nilai ini berada di atas nilai 0 dan tidak negatif, maka

keputusan ini menunjukkan keseluruhan pemboleh ubah bebas adalah relevan dalam meramalkan pemboleh ubah bersandar (Hair et al., 2014). Seterusnya bagi nilai saiz kesan  $q^2$  pula, bagi pemboleh ubah sokongan sosial, nilai saiz kesan yang diperoleh adalah kecil dengan nilai 0.057. Sebaliknya, bagi pemboleh ubah kompetensi komunikasi dan pengurusan tanggapan pula, nilai saiz kesan  $q^2$  yang diperoleh adalah lebih kecil berbanding sokongan sosial (di bawah nilai 0.02) dengan nilai masing-masing sebanyak 0.007 dan 0.001. Hal ini menunjukkan faktor kompetensi komunikasi dan pengurusan tanggapan adalah sangat kecil dan kurang dalam memberi sumbangan kepada ramalan kesejahteraan psikologi.

Jadual 4.18

*Nilai kekuatan ramalan dan relevan ramalan model*

Pemboleh ubah	Kekuatan ramalan model		Relevan ramalan model	
	Saiz kesan $f^2$	$R^2$	Saiz kesan $q^2$	$Q^2$
Sokongan Sosial	0.131		0.057	
Kompetensi Komunikasi	0.034		0.007	
Pengurusan Tanggapan	0.021		0.001	
Kesejahteraan Psikologi		18.4		0.064

Justeru itu, setelah mengenal pasti pemboleh ubah yang signifikan dalam mempengaruhi kesejahteraan psikologi mangsa banjir, dan seterusnya mengenal pasti kekuatan ramalan dan relevan ramalan dari pemboleh ubah tersebut. Aspek yang ingin dikenal pasti seterusnya adalah dari sudut pemboleh ubah penyederhana jantina dan juga pendapatan. Oleh itu, sub-tajuk seterusnya akan membincangkan dan menganalisis dua pemboleh ubah penyederhana ini sama ada aspek jantina dan pendapatan tersebut merupakan penyederhana terhadap kesejahteraan psikologi mangsa banjir.

#### **4.6.3 Analisis Pemboleh Ubah Penyederhana**

Bahagian ini akan menguji dua pemboleh ubah penyederhana iaitu jantina dan pendapatan yang seterusnya menjawab persoalan kajian yang kelima. Sebagaimana yang dijelaskan sebelum ini, faktor jantina dan pendapatan ini di analisis secara berbeza kerana kedua-dua faktor ini menggunakan skala pengukuran yang berbeza. Faktor jantina diukur menggunakan skala nominal iaitu berasaskan kepada dua kumpulan iaitu kumpulan lelaki dan kumpulan perempuan, manakala faktor pendapatan menggunakan skala nisbah.

Justeru, bagi analisis faktor jantina, kaedah analisis secara kategorikal moderator menerusi PLS-MGA perlu dilaksanakan bagi menguji sama ada terdapat atau tidak perbezaan hubungan pemboleh ubah di antara kumpulan lelaki dan perempuan. Sekiranya terdapat perbezaan yang signifikan maka boleh dinyatakan bahawa jantina merupakan penyederhana dalam menjelaskan sesuatu hubungan antara pemboleh ubah (Hair et al., 2014; Hair et al., 2018). Sebaliknya, bagi pendapatan pula, ia diuji dengan analisis interaksi moderator. Hal ini kerana skala pengukuran pendapatan menggunakan skala nisbah. Sub-tajuk berikutnya menjelaskan proses analisis bagi kedua-dua pemboleh ubah penyederhana tersebut.

##### **4.6.3.1 Analisis Jantina Selaku Pemboleh Ubah Penyederhana**

Sebelum analisis kategorikal moderator dilaksanakan, penyelidik memastikan terlebih dahulu model kajian yang dibezakan mengikut kumpulan lelaki dan perempuan mempunyai pengukuran invarian (*measurement invariance*). Pengukuran

invarian ini juga dikenali sebagai kesamaan pengukuran (*measurement equivalence*) (Hair et al., 2018). Dengan memastikan terdapat kesamaan pengukuran antara model lelaki dan perempuan, akan menyebabkan hasil analisis yang diperoleh akan lebih diyakini dan tidak mempunyai masalah dari sudut kandungan atau makna bagi setiap pemboleh ubah sekiranya ia dibezakan berasaskan kumpulan (Hair et al., 2018).

Oleh itu, memastikan terdapatnya kesamaan pengukuran dalam model merupakan aspek penting sebelum analisis perbezaan kumpulan dilaksanakan. Bagi mengenalpasti berkenaan kesamaan pengukuran dalam model, kaedah Model Pengukuran Invarian Komposit (MICOM) digunakan. Kaedah ini mempunyai tiga peringkat dalam memastikan kesamaan pengukuran iaitu, (1) peringkat konfigurasi invarian, (2) peringkat komposisional invarian, dan (3) peringkat kesamaan nilai min komposit dan varian (Hair et al., 2018).

Bagi peringkat pertama iaitu konfigurasi invarian ia dilaksanakan secara kualitatif bagi mengenalpasti pengukuran yang digunakan kepada kedua-dua kumpulan lelaki dan perempuan. Konfigurasi invarian bermaksud struktur data seharusnya sama dalam setiap kumpulan atau sub kumpulan (Demir, 2017). Antara persoalan yang perlu dipastikan ialah, (1) adakah setiap indikator yang digunakan dalam soal selidik adalah sama semasa diagihkan kepada kedua-dua kumpulan jantina?, (2) Adakah data diperlakukan sama antara kumpulan jantina?, dan (3) Adakah tetapan yang digunakan sama antara kumpulan jantina? (Hair et al., 2018). Justeru, merujuk kepada ketiga-tiga persoalan tersebut, bagi kajian ini, data diantara kumpulan jantina diperlakukan sama antara lelaki dan perempuan. Oleh itu, boleh dikatakan proses tersebut telah mencapai konfigurasi invarian.

Pada peringkat kedua pula, analisis statistik dilaksanakan bagi menguji komposisional invarian. Jadual 4.19 menunjukkan pencapaian komposisional invarian analisis MICOM pada peringkat kedua. Skor komposit bagi kedua-dua kumpulan jantina perlulah sama dan analisis komposit perlu bersamaan dengan nilai ( $c = 1$ ) bagi menyatakan tercapainya komposisional invarian. Komposisional invarian ini juga diuji berasaskan kepada hipotesis nul, justeru, nilai  $p < 0.05$  menunjukkan bahawa nilai  $c \neq 1$ . Sebaliknya, jika  $p > 0.05$  atau keputusan yang tidak signifikan, maka ia bermaksud  $c = 1$  dan telah mencapai komposisional invarian. Apabila peringkat pertama (konfigural invarian) dan peringkat kedua (komposisional invarian) telah tercapai, ia bermaksud model telah mencapai tahap kesamaan invarian separa (Hair et al., 2018).

Jadual 4.19

*Analisis MICOM peringkat kedua*

Komposit	Korelasi ( $c = 1$ )	Nilai $p$	Mencapai komposisional invarian?
Sokongan sosial	0.958	0.653	Ya
Kompetensi komunikasi	0.930	0.150	Ya
Pengurusan tanggapan	0.961	0.394	Ya
Kesejahteraan psikologi	0.980	0.528	Ya

Seterusnya bagi mencapai tahap kesamaan invarian penuh, analisis peringkat ketiga perlu dilaksanakan iaitu kesamaan nilai min komposit dan varian. Pada peringkat ini, sebagaimana komposisional invarian, pengujian kesamaan nilai min komposit dan juga kesamaan varian turut diuji berasaskan kepada hipotesis nul. Sekiranya hasil

analisis bagi kedua-dua iaitu kesamaan nilai min komposit dan kesamaan varian adalah tidak signifikan ( $p > 0.05$ ), maka keputusan analisis membuktikan bahawa model telah mencapai kesamaan min komposit dan varian. Jadual 4.20 menunjukkan pencapaian komposisional invarian analisis MICOM pada peringkat ketiga.

Jadual 4.20

*Analisis MICOM peringkat ketiga A (Kesamaan nilai min komposit)*

Komposit	Perbezaan nilai min komposit	Nilai $p$	Mencapai kesamaan min?
Sokongan sosial	-0.055	0.666	Ya
Kompetensi komunikasi	0.105	0.380	Ya
Pengurusan tanggapan	-0.018	0.892	Ya
Kesejahteraan psikologi	0.099	0.406	Ya

Jadual seterusnya menunjukkan hasil analisis MICOM bagi menguji kesamaan varian.

Jadual 4.21

*Analisis MICOM peringkat ketiga B (Kesamaan nilai varian komposit)*

Komposit	Perbezaan nilai varian komposit	Nilai $p$	Mencapai kesamaan varian?
Sokongan sosial	0.117	0.465	Ya
Kompetensi komunikasi	0.160	0.298	Ya
Pengurusan tanggapan	-0.040	0.808	Ya
Kesejahteraan psikologi	-0.152	0.449	Ya

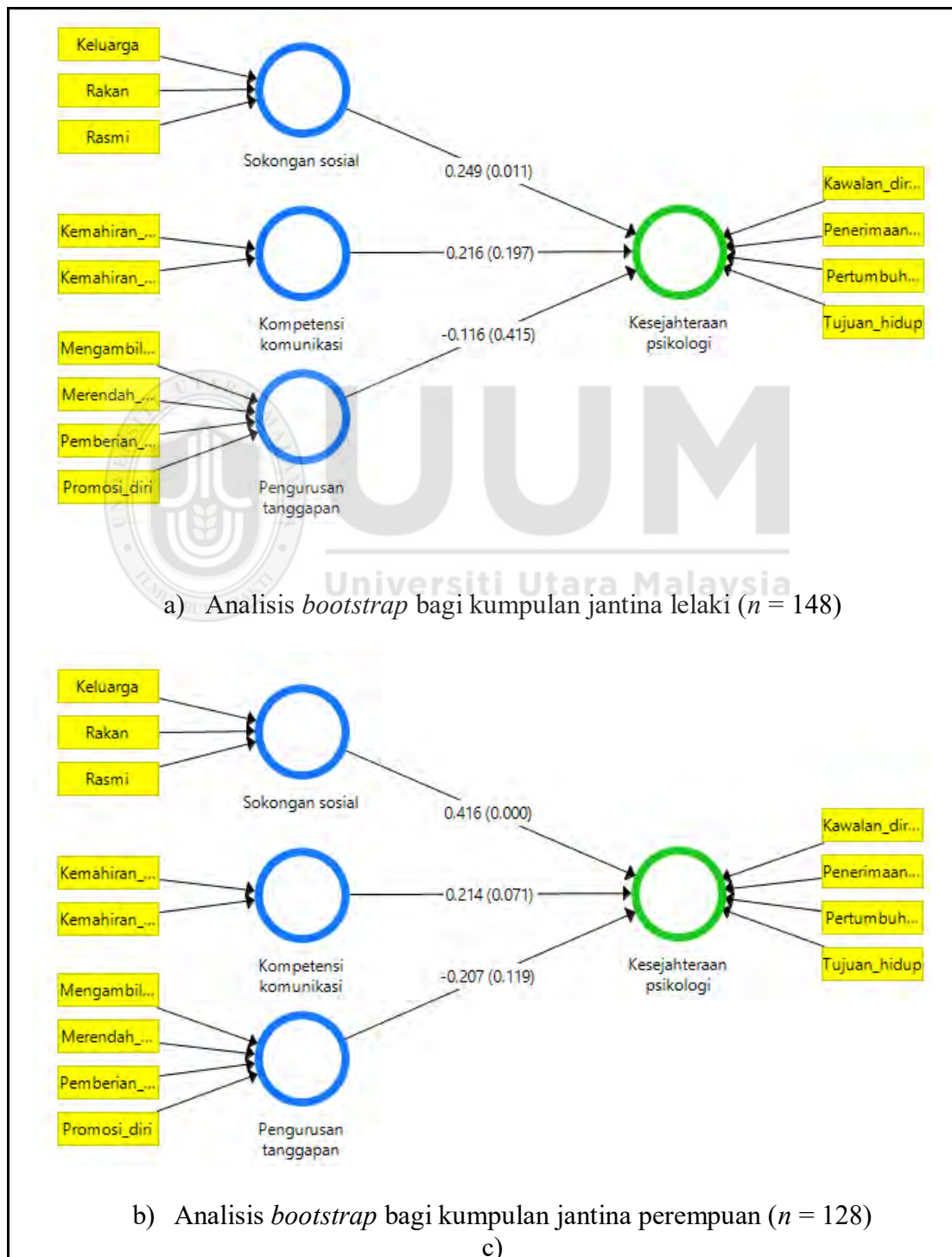


Berdasarkan jadual 4.19, 4.20 dan 4.21, hasil analisis MICOM pada peringkat kedua dan ketiga menunjukkan kesemua hasil analisis adalah tidak signifikan ( $p > 0.05$ ). Justeru, hal ini membuktikan bahawa model kajian mencapai kesamaan varian penuh pada pengukuran di antara dua kumpulan jantina lelaki dan perempuan. Keputusan ini sekali gus membolehkan analisis PLS-MGA dilaksanakan. Analisis *bootstrap* boleh dilaksanakan kerana jumlah sampel melebihi sampel minimum yang diperlukan iaitu sebanyak 112 sampel (Cohen, 1992).

Seterusnya, Rajah 4.11 menunjukkan analisis *bootstrap* bagi kumpulan jantina (a) lelaki dan (b) perempuan. Rajah menunjukkan dua model bagi kumpulan jantina lelaki ( $n = 148$ ) dan perempuan ( $n = 128$ ). Berdasarkan kedua-dua model tersebut, kumpulan lelaki atau kumpulan perempuan menunjukkan keputusan yang hampir sama. Bagi hubungan sokongan sosial dalam mempengaruhi kesejahteraan psikologi mangsa banjir, kedua-dua kumpulan menunjukkan keputusan yang signifikan iaitu bagi lelaki ( $\beta = 0.249, p < 0.05$ ), manakala bagi perempuan ( $\beta = 0.416, p < 0.05$ ). Walau bagaimanapun, nilai pekali laluan bagi kumpulan perempuan adalah lebih tinggi dari kumpulan lelaki, analisis PLS-MGA seterusnya akan mengenal pasti sama ada perbezaan pekali laluan antara kumpulan lelaki dan perempuan tersebut adalah berbeza secara signifikan atau tidak.

Bagi hubungan kompetensi komunikasi dengan kesejahteraan psikologi pula, model kajian bagi kedua-dua kumpulan jantina menunjukkan keputusan yang tidak signifikan. Bagi kumpulan jantina lelaki hasil analisis menunjukkan keputusan bersamaan ( $\beta = 0.216, p > 0.05$ ), manakala bagi kumpulan jantina perempuan ( $\beta = 0.214, p > 0.05$ ). Seterusnya hubungan antara pengurusan tanggapan dengan

kesejahteraan psikologi turut memberikan hasil yang sama iaitu tidak signifikan pada kedua-dua kumpulan jantina. Pekali laluan menunjukkan keputusan yang negatif pada kedua-dua kumpulan, namun kekuatan pekali laluan tersebut adalah tidak signifikan masing-masing bagi lelaki ( $\beta = -0.116, p > 0.05$ ), dan perempuan ( $\beta = -0.207, p > 0.05$ ).



Rajah 4.11. Analisis *bootstrap* bagi kumpulan jantina (a) lelaki dan (b) perempuan

Seterusnya untuk mendapatkan hasil yang lebih terperinci, analisis PLS-MGA yang dilaksanakan bagi mengenal pasti perbezaan nilai pekali laluan. Merujuk kepada Jadual 4.22, perbezaan nilai pekali laluan hubungan sokongan sosial dengan kesejahteraan psikologi antara kumpulan jantina lelaki dan perempuan dilihat mempunyai perbezaan yang besar. Walau bagaimanapun, perbezaan tersebut adalah tidak signifikan apabila ( $p > 0.05$  dan  $p < 0.95$ ). Terdapat dua aras iaitu ( $p > 0.05$  dan  $p < 0.95$ ) dalam pengujian menggunakan PLS-MGA. Hal ini kerana, analisis perbezaan pekali laluan yang dilaksanakan hanyalah melibatkan satu hala. Sebagai contoh, apabila pengujian antara kumpulan dibuat dari arah atau laluan lelaki kepada perempuan, dan nilai pekali laluan lelaki adalah lebih besar berbanding perempuan, maka nilai  $p$  yang di ambil ialah  $p < 0.05$ , sebaliknya sekiranya nilai pekali laluan perempuan pula adalah lebih besar berbanding lelaki, maka nilai  $p$  yang diperoleh perlu ditolak dengan nilai 1 atau mengambil  $p > 0.95$  (Hair et al., 2018).

Jadual 4.22

*Hasil analisis PLS-MGA bagi pemboleh ubah penyederhana jantina*

Hip.	Laluan	Pekali laluan lelaki (a)	Pekali laluan perempuan (b)	Perbezaan pekali laluan (a – b)	Nilai $p$ (PLS-MGA)	Keputusan
H <sub>5a</sub>	Sokongan sosial → Kesejahteraan psikologi	0.249	0.416	0.167	0.908	Ditolak
H <sub>5b</sub>	Kompetensi komunikasi → Kesejahteraan psikologi	0.216	0.214	0.002	0.454	Ditolak
H <sub>5c</sub>	Pengurusan tanggapan → Kesejahteraan psikologi	-0.116	-0.207	0.091	0.294	Ditolak

\* Signifikan PLS-MGA pada aras,  $p < 0.05$  atau  $p > 0.95$

Merujuk kepada Jadual 4.22, pada hubungan sokongan sosial dengan kesejahteraan psikologi, kumpulan jantina perempuan mempunyai pekali laluan yang lebih besar berbanding lelaki, maka nilai  $p$  yang diperoleh tersebut perlu ditolak dengan nilai 1 (iaitu  $1 - 0.908 = 0.092$ ). Nilai 0.092 yang diperoleh ini adalah lebih besar daripada aras signifikan iaitu 0.05, maka perbezaan antara kumpulan lelaki dan perempuan berkaitan hubungan sokongan sosial dengan kesejahteraan psikologi adalah tidak signifikan. Selain daripada menolak nilai  $p$  yang diperoleh dengan nilai 1, kaedah menggunakan tanda aras  $p > 0.95$  juga boleh digunakan dalam menentukan signifikan perbezaan pekali laluan hubungan antara dua kumpulan (Hair et al., 2018).

Bagi hubungan kompetensi komunikasi dengan kesejahteraan psikologi serta hubungan pengurusan tanggapan dengan kesejahteraan psikologi juga menunjukkan keputusan yang tidak signifikan apabila  $p > 0.05$  dan  $p < 0.95$ . Justeru berdasarkan keputusan ini, ketiga-tiga hipotesis iaitu  $H_{5a}$ ,  $H_{5b}$  dan  $H_{5c}$  adalah ditolak dan membuktikan bahawa faktor jantina bukanlah penyederhana dalam mempengaruhi sokongan sosial, kompetensi komunikasi dan pengurusan tanggapan kepada kesejahteraan psikologi mangsa banjir. Sub-tajuk seterusnya menganalisis faktor pendapatan bagi mengenal pasti sama ada faktor tersebut merupakan penyederhana hubungan antara pemboleh ubah kajian.

#### **4.6.3.2 Analisis Pemboleh Ubah Penyederhana Pendapatan**

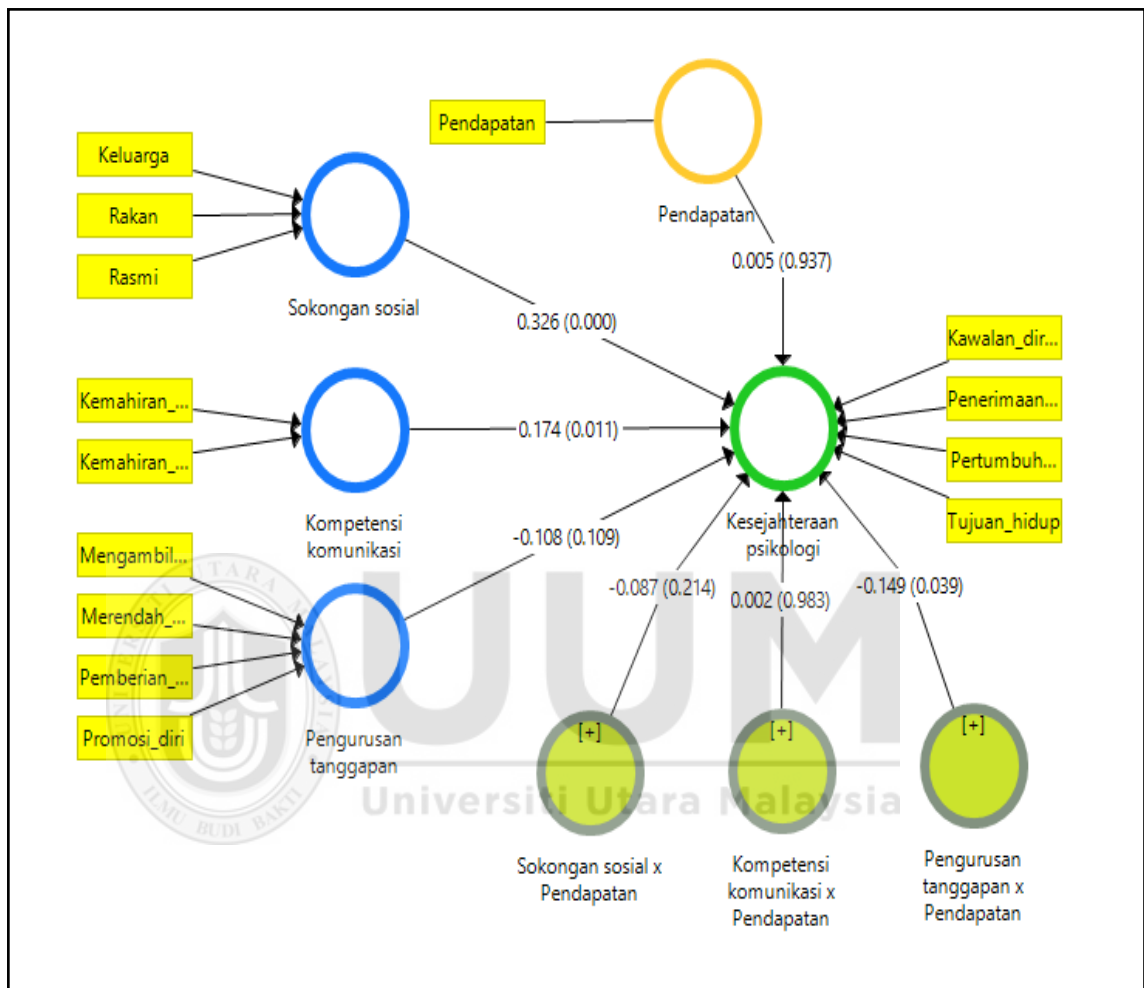
Setelah menganalisis faktor jantina dan mendapati bahawa faktor jantina bukanlah penyederhana hubungan di antara pemboleh ubah sokongan sosial, kompetensi komunikasi dan pengurusan tanggapan dengan kesejahteraan psikologi mangsa banjir, seterusnya kajian dilanjutkan lagi dengan menguji faktor pendapatan pula bagi mengenal pasti sama ada faktor pendapatan ini merupakan penyederhana atau

tidak bagi hubungan-hubungan tersebut. Sebagaimana yang telah dijelaskan sebelum ini, pengukuran pendapatan menggunakan skala nisbah. Oleh itu, kaedah interaksi penyederhana digunakan bagi menganalisis penyederhana pendapatan.

Secara umumnya bagi menguji interaksi moderator, terma interaksi (*interaction term*) perlu dibina bagi melaksanakan analisis tersebut. Terdapat tiga kaedah yang boleh digunakan bagi membina terma interaksi ini iaitu melalui (1) kaedah produk indikator, (2) kaedah ortogonal, dan (3) kaedah dua peringkat (Hair et al., 2014). Walau bagaimanapun, bagi kajian ini, penyelidik memilih untuk menggunakan kaedah yang ketiga iaitu kaedah dua peringkat. Hal ini kerana, kaedah ini dilihat lebih sesuai digunakan kerana model kajian menggunakan konstruk formatif (Hair et al., 2017). Kesemua pemboleh ubah bebas (*exogenous construct*) dalam model kajian dibina secara formatif, justeru kaedah dua peringkat ini dilihat sesuai untuk digunakan bagi membina terma interaksi penyederhana (Wan Mohd Asyraf, 2014).

Pengujian penyederhana pendapatan dilaksanakan pada ketiga-tiga hubungan antara pemboleh ubah bebas dengan pemboleh ubah bersandar, maka terma interaksi penyederhana pendapatan dibina dengan tiga pemboleh ubah bebas tersebut dan akan menghasilkan tiga terma interaksi dalam model. Analisis bootstrap dilaksanakan dengan sampel ulangan sebanyak 5000 kali sebagaimana yang disarankan oleh Hair et al. (2017). Rajah 4.12 menunjukkan hasil analisis *bootstrap* pembolehubah penyederhana pendapatan. Berdasarkan Rajah 4.12, faktor pendapatan bukanlah penyederhana bagi hubungan sokongan sosial dengan kesejahteraan psikologi ( $\beta = -0.087$ ,  $p > 0.05$ ), serta hubungan kompetensi komunikasi dengan kesejahteraan psikologi ( $\beta = 0.002$ ,  $p > 0.05$ ). Sebaliknya, faktor pendapatan merupakan

penyederhana bagi hubungan pengurusan tanggapan dengan kesejahteraan psikologi mangsa banjir ( $\beta = -0.149, p < 0.05$ ).



Rajah 4.12. Analisis bootstrappemboleh ubah penyederhana pendapatan

Jadual 4.23 menunjukkan hasil analisis interaksi penyederhana faktor pendapatan dan pengujian hipotesis. Berdasarkan hasil analisis penyederhana pendapatan yang dilaksanakan, kedua-dua hipotesis H<sub>6a</sub> dan H<sub>6b</sub> adalah ditolak. Hal ini menunjukkan faktor pendapatan tidak memainkan peranan dalam hubungan antara sokongan sosial dan juga kompetensi komunikasi dengan kesejahteraan psikologi mangsa banjir. Hasil analisis yang menarik adalah pada hubungan pengurusan tanggapan dengan kesejahteraan psikologi mangsa banjir.

Jadual 4.23

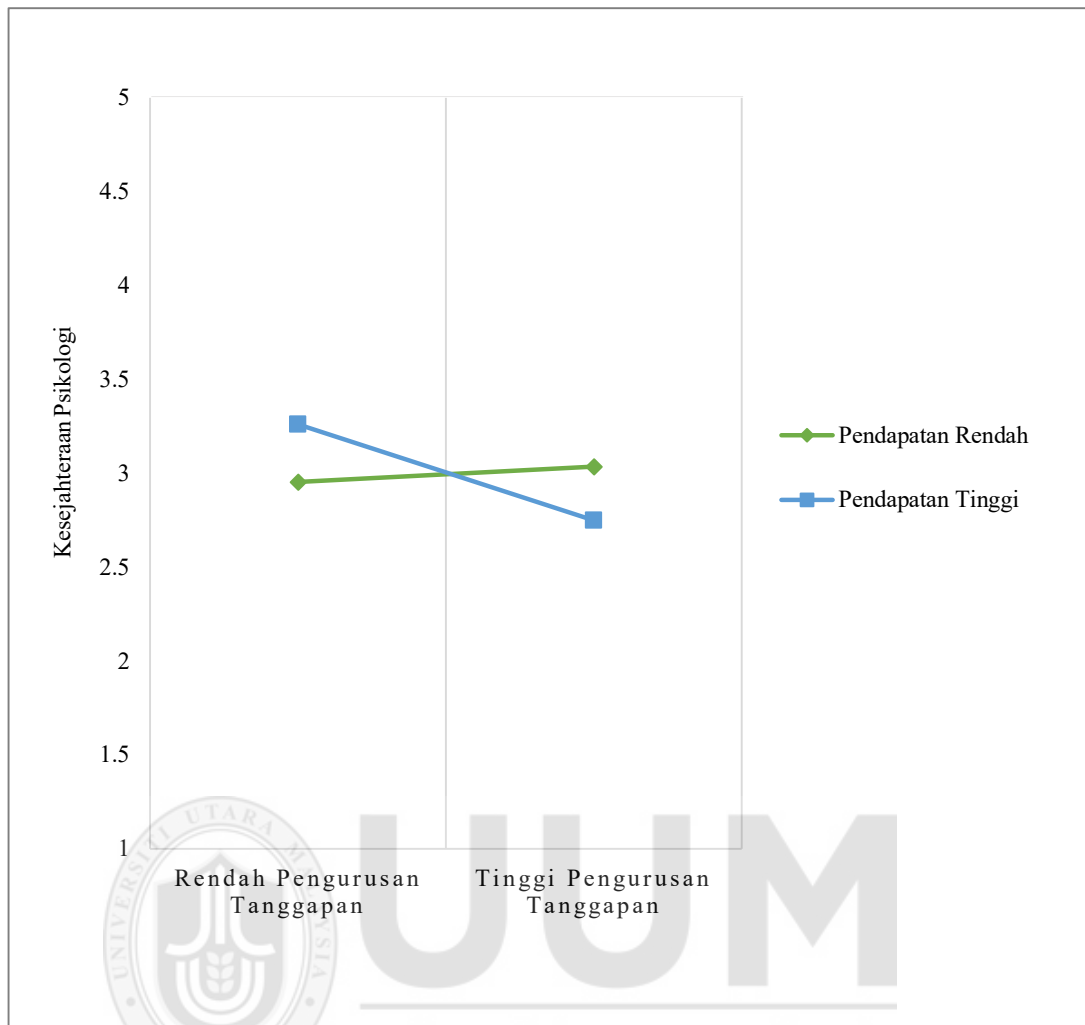
*Hasil analisis interaksi pemboleh ubah penyederhana pendapatan*

Hipotesis	Laluan	Pekali Laluan	Nilai <i>p</i>	Keputusan
H <sub>6a</sub>	Sokongan sosial x Pendapatan → Kesejahteraan psikologi	-0.087	0.214	Ditolak
H <sub>6b</sub>	Kompetensi komunikasi x Pendapatan → Kesejahteraan psikologi	0.002	0.983	Ditolak
H <sub>6c</sub>	Pengurusan tanggapan x Pendapatan → Kesejahteraan psikologi	-0.149	0.039*	Diterima

\* Signifikan pada aras,  $p < 0.05$ 

Hasil analisis sebelum ini pada bahagian pengujian model struktural menunjukkan bahawa pengurusan tanggapan adalah signifikan dan mempengaruhi secara negatif kepada kesejahteraan psikologi mangsa banjir ( $\beta = -0.135$ ,  $p < 0.05$ ) (Jadual 4.16). Di bahagian pengujian penyederhana pendapatan ini pula menunjukkan faktor pendapatan memainkan peranan yang signifikan kepada hubungan antara pengurusan tanggapan dengan kesejahteraan psikologi mangsa banjir ( $\beta = -0.149$ ,  $p < 0.05$ ).

Rajah 4.13 menunjukkan tentang bagaimana faktor pendapatan memainkan peranan dalam menguatkan lagi hubungan yang negatif antara pengurusan tanggapan dengan kesejahteraan psikologi. Merujuk kepada Rajah 4.13, sekiranya golongan yang berpendapatan rendah (garis hijau) mempunyai tanggapan yang rendah atau tinggi terhadap aspek pengurusan tanggapan (tanggapan kepada pemberi bantuan), namun perbezaan tanggapan tersebut tidaklah memberikan impak kepada kesejahteraan psikologi mereka (bagi yang berpendapatan rendah).



Rajah 4.13. Graf analisis pemboleh ubah penyederhana pendapatan

Namun, bagi golongan yang mempunyai pendapatan tinggi (garis biru), sekiranya mereka mempunyai tanggapan yang rendah terhadap pemberi bantuan, perkara ini akan meningkatkan lagi kesejahteraan psikologi mereka, sebaliknya sekiranya mereka mempunyai tanggapan yang tinggi (positif) kepada pemberi bantuan, kesejahteraan psikologi mereka akan menurun. Justeru, berdasarkan kepada hasil kajian ini, jelas menunjukkan pendapatan merupakan penyederhana dalam hubungan antara pengurusan tanggapan dan kesejahteraan psikologi mangsa banjir.



#### 4.7 Kesimpulan Bab

Secara keseluruhannya bab ini membincangkan tentang proses analisis dan pengujian hipotesis kajian. Pada peringkat awal, sebelum proses analisis PLS-SEM dilaksanakan, data yang diperoleh disaring dan dipastikan sesuai serta mencukupi bagi menjalankan proses analisis. Setelah dipastikan data adalah mencukupi dan sesuai, analisis deskriptif dan analisis PLS-SEM dilaksanakan. Terdapat dua peringkat dalam pelaksanaan analisis PLS-SEM iaitu peringkat pengujian model pengukuran dan pengujian model struktural. Semasa di peringkat pengujian model pengukuran, kajian ini melaksanakan dua analisis model pengukuran iaitu analisis model pengukuran reflektif dan formatif. Hal ini kerana, model yang dibina merupakan model peringkat kedua (yang dibina berasaskan indikator reflektif di peringkat pertama dan menggunakan indikator formatif di peringkat kedua). Setelah dipastikan model pengukuran reflektif dan formatif tersebut mencapai tahap kesahan dan kebolehpercayaan yang baik, seterusnya analisis model struktural dilaksanakan.

Pada peringkat pengujian model struktural, hipotesis kajian diuji. Hasil analisis mendapati bahawa ketiga-tiga pemboleh ubah bebas mempengaruhi secara signifikan kepada kesejahteraan psikologi mangsa banjir. Walau bagaimanapun, bagi pengurusan tanggapan, ia menunjukkan hubungan yang negatif kepada kesejahteraan psikologi mangsa banjir, di mana mangsa banjir mempunyai persepsi yang negatif terhadap pemberi bantuan tetapi dengan persepsi negatif tersebut menyebabkan kesejahteraan psikologi mereka meningkat. Justeru, fenomena ini menunjukkan dengan persepsi negatif serta menyalahkan atau meletakkan kesalahan kepada pemberi bantuan akan mampu meningkatkan lagi kesejahteraan psikologi mereka.

Bagi pengujian pemboleh ubah penyederhana pula, dari sudut jantina, faktor ini dilihat bukanlah penyederhana yang memainkan peranan dalam mempengaruhi hubungan antara pemboleh ubah bebas dengan kesejahteraan psikologi mangsa banjir. Hasil keputusan yang tidak signifikan menolak hipotesis bahawa jantina merupakan faktor penyederhana. Sebaliknya bagi faktor pendapatan, hasil analisis menunjukkan ia bukanlah penyederhana bagi hubungan sokongan sosial dan kompetensi komunikasi dengan kesejahteraan psikologi mangsa banjir.

Sebaliknya faktor pendapatan ini merupakan penyederhana yang menguatkan hubungan secara negatif untuk hubungan pengurusan tanggapan dengan kesejahteraan psikologi mangsa banjir. Golongan mangsa banjir yang berpendapatan tinggi dan cenderung untuk berpersepsi negatif terhadap pemberi bantuan akan meningkatkan lagi kesejahteraan psikologi mereka, sebaliknya sekiranya mereka mempunyai tanggapan yang tinggi (positif) pada pemberi bantuan akan menyebabkan kesejahteraan psikologi mereka menurun. Justeru, perkara ini menunjukkan bahawa faktor pendapatan merupakan penyederhana hubungan antara pengurusan tanggapan dengan kesejahteraan psikologi mangsa banjir.

## **BAB LIMA**

### **PERBINCANGAN DAN RUMUSAN**

#### **5.1 Pengenalan**

Bab ini membincangkan tentang secara keseluruhan rumusan kajian yang dilaksanakan dan seterusnya menyarankan beberapa cadangan serta penambahbaikan dalam proses komunikasi bagi meningkatkan kesejahteraan psikologi mangsa banjir. Perbincangan dalam bab ini dibahagikan kepada dua bahagian utama, di mana pada bahagian pertama, bab ini dimulakan dengan perbincangan mengenai ringkasan kajian yang mencakupi hasil dapatan kajian yang dibentangkan dalam bab empat. Bahagian seterusnya dilanjutkan dengan perbincangan berkenaan implikasi kajian, limitasi kajian, cadangan kajian lanjutan dan juga rumusan.

#### **5.2 Ringkasan Kajian**

Secara dasarnya, kajian ini adalah berkaitan dengan faktor-faktor yang menyumbang kepada kesejahteraan psikologi mangsa banjir. Kajian ini bertitik tolak daripada timbulnya permasalahan kesejahteraan psikologi dalam kalangan mangsa banjir akibat daripada pengabaian aspek komunikasi dari sudut sokongan sosial, kompetensi komunikasi dan pengurusan tanggapan daripada pemberi bantuan. Hujah ini diperkuatkan lagi dengan beberapa kajian oleh beberapa penyelidik lepas yang menyatakan aspek komunikasi kurang diberi perhatian oleh pemberi bantuan apabila berlakunya bencana sehingga menjadi antara pencetus punca kesejahteraan psikologi (Laajalahti et al., 2016).

Selain itu, terdapat pelbagai faktor yang menjadi penyumbang kepada gangguan kesejahteraan psikologi mangsa banjir seperti kerugian dari aspek ekonomi,

kehilangan nyawa, gangguan kesihatan, kurangnya sokongan dari pelbagai pihak, masalah dari sudut pengagihan bantuan, kurang kompetensi dari pemberi bantuan dan sebagainya (Alderman et al., 2012; Lamond et al., 2015; Merz et al., 2010). Berdasarkan beberapa masalah tersebut, kajian ini mengaplikasikan pemboleh ubah sokongan sosial, kompetensi komunikasi pengurusan tanggapan dan juga kesejahteraan psikologi. Sehubungan dengan itu, tujuan kajian ini adalah untuk mengenal pasti hubungan antara sokongan sosial, kompetensi komunikasi dan pengurusan tanggapan dengan kesejahteraan psikologi mangsa banjir. Selain itu, kajian ini juga mengenal pasti peranan faktor jantina dan pendapatan sebagai pemboleh ubah penyederhana.

Secara khususnya, terdapat empat objektif kajian yang ingin dicapai dalam tesis ini iaitu yang pertama ialah untuk mengenal pasti sama ada terdapat perbezaan yang signifikan dalam aspek kesejahteraan psikologi mangsa banjir berdasarkan faktor jantina dan pendapatan. Objektif kedua ialah untuk mengkaji hubungan antara pemboleh ubah sokongan sosial, kompetensi komunikasi, pengurusan tanggapan dan kesejahteraan psikologi mangsa banjir. Seterusnya objektif ketiga ialah mengkaji peranan sokongan sosial, kompetensi komunikasi dan pengurusan tanggapan selaku peramal kepada kesejahteraan psikologi mangsa banjir. Objektif terakhir adalah untuk mengkaji sama ada faktor jantina dan pendapatan berperanan selaku penyederhana bagi hubungan di antara sokongan sosial, kompetensi komunikasi dan pengurusan tanggapan dengan kesejahteraan psikologi mangsa banjir.

Bagi mencapai objektif dan persoalan yang dibangkitkan dalam tesis ini, kajian telah dilakukan melalui proses empirik. Kajian ini mengaplikasikan kaedah kuantitatif di

mana data dikumpul melalui pengedaran soal selidik di daerah Kemaman. Data berkenaan mangsa banjir diperoleh dari Jabatan Kebajikan Masyarakat di mana penyelidik mengenal pasti kampung yang sering mengalami banjir berdasarkan tempat penempatan banjir di kawasan tersebut dan seterusnya mengedarkan borang soal selidik kepada penduduk di kampung tersebut. Secara keseluruhannya, hasil kajian mendapati bahawa pemboleh ubah sokongan sosial, kompetensi komunikasi dan pengurusan tanggapan mempengaruhi secara signifikan terhadap kesejahteraan psikologi mangsa banjir.

Dari sudut pemboleh ubah penyederhana jantina, didapati jantina bukanlah penyederhana yang memainkan peranan antara sokongan sosial, kompetensi komunikasi, pengurusan tanggapan dengan kesejahteraan psikologi mangsa banjir. Walau bagaimanapun, hasil yang berbeza diperoleh terhadap pemboleh ubah pendapatan apabila ia didapati bertindak sebagai penyederhana hubungan antara pengurusan tanggapan dengan kesejahteraan psikologi mangsa banjir sahaja.

Secara keseluruhannya, dapat disimpulkan bahawa kajian ini dilihat telah menjawab persoalan-persoalan kajian yang dibangkitkan dalam tesis ini melalui satu proses kajian yang empirik. Jawapan kepada persoalan kajian tersebut, dilihat sekali gus telah menyebabkan objektif kajian telah dicapai. Sub-tajuk seterusnya akan membincangkan kesimpulan bagi setiap objektif kajian berasaskan kepada keputusan analisis kajian yang diperoleh sebelum ini.

### 5.3 Perbezaan Kesejahteraan Psikologi Mangsa Banjir

Bagi mengkaji perbezaan aspek kesejahteraan psikologi mangsa banjir berdasarkan faktor jantina dan pendapatan, kaedah analisis ujian-*t* dan ANOVA sehala digunakan bagi menentukan aspek tersebut. Hasil analisis menerusi ujian-*t* menunjukkan bahawa tidak terdapat perbezaan yang signifikan dari aspek kesejahteraan psikologi mangsa banjir berdasarkan kumpulan jantina. Oleh itu, dapat disimpulkan bahawa aspek kesejahteraan psikologi mangsa banjir antara lelaki dan perempuan adalah hampir sama atau tidak ketara dan tidak mempunyai perbezaan yang signifikan.

Analisis aspek perbezaan kesejahteraan psikologi mangsa banjir dari sudut pendapatan pula di uji menggunakan kaedah ANOVA sehala. Empat kategori pendapatan dibezakan dalam melaksanakan pengujian ini iaitu kategori pendapatan antara RM0 sehingga RM1000, RM1001 sehingga RM2000, RM2001 sehingga RM3000 dan RM3001 sehingga RM4000. Hasil analisis ANOVA sehala menunjukkan bahawa tidak terdapat perbezaan dari sudut kesejahteraan psikologi mangsa banjir dari sudut tingkat pendapatan. Hal ini bermaksud kesejahteraan psikologi dalam kalangan mangsa banjir jika dibezakan mengikut pendapatan adalah hampir sama dan tidak ketara. Seterusnya jika dibezakan antara satu-persatu kumpulan pendapatan menggunakan kaedah analisis *Post Hoc Tukey HSD* juga menunjukkan tidak terdapat perbezaan yang signifikan. Justeru, bagi objektif pertama, dapat disimpulkan bahawa mangsa banjir tidak mempunyai perbezaan yang ketara dari sudut kesejahteraan psikologi jika dibezakan antara kumpulan jantina dan pendapatan.

## **5.4 Hubungan Antara Pemboleh Ubah**

Perbincangan seterusnya adalah berdasarkan kepada hubungan antara pemboleh ubah dalam kajian ini iaitu sokongan sosial, kompetensi komunikasi, pengurusan tanggapan dan kesejahteraan psikologi mangsa banjir. Hasil kajian menunjukkan ketiga-tiga pemboleh ubah bebas dalam kajian ini iaitu sokongan sosial, kompetensi komunikasi dan pengurusan tanggapan mempunyai hubungan yang signifikan dengan pemboleh ubah bersandar iaitu kesejahteraan psikologi mangsa banjir. Perbincangan diperincikan di bahagian seterusnya.

### **5.4.1 Hubungan Antara Sokongan Sosial dengan Kesejahteraan Psikologi**

#### **Mangsa Banjir**

Hasil kajian mendapati pemboleh ubah sokongan sosial mempunyai hubungan yang signifikan dengan kesejahteraan psikologi mangsa banjir. Kajian ini membuktikan bahawa sokongan sosial yang baik dari keluarga, rakan-rakan dan pemberi bantuan akan meningkatkan kesejahteraan psikologi mangsa banjir. Dapatan ini selaras dengan pandangan penyelidik lepas bahawa sokongan sosial merupakan faktor yang penting dalam mengurangkan tekanan psikologi dalam kalangan mangsa bencana termasuklah bencana banjir (Banks & Weems, 2014; Bonanno et al., 2007; Dai et al., 2016; Gallagher et al., 2008; Goldmann & Galea, 2014; Kaniasty, 2012; Kaniasty & Norris, 2004; Mohd Juraimy & Ahmad Azan, 2014; Norizan, 2016; Shakespeare-Finch & Green, 2013; Sippel et al., 2015).

Sokongan sosial yang diterima oleh mangsa banjir akan menyebabkan mereka rasa masih berada dalam kelompok masyarakat, masih disayangi, membantu memulihkan semangat diri serta mampu untuk berfikiran positif bagi meneruskan kehidupan

selepas banjir. Perkara ini disokong oleh kajian Feder et al. (2013) bahawa penerimaan sokongan sosial tidak boleh dinafikan dalam kalangan mangsa banjir kerana ia merupakan pelindung dari gejala negatif dan faktor untuk mangsa menjalani kehidupan yang baik selepas bencana. Selain itu, mangsa banjir yang menerima sokongan sosial juga dilaporkan lebih berminat untuk berkomunikasi dengan orang lain di sekeliling berbanding mangsa yang kurang sokongan sosial (Dai et al., 2016). Mangsa banjir yang tidak mendapat sokongan sosial yang diperlukan dari ahli keluarga, rakan-rakan, masyarakat dan juga individu di persekitarannya cenderung untuk terdedah dengan tekanan psikologi yang boleh membawa kepada keburukan yang berlarutan dalam jangka masa yang lama seperti masalah mental, gangguan emosi dan sebagainya (Cornwell & Waite, 2009; Rabiei et al., 2014; Uchino et al., 2016).

#### **5.4.2 Hubungan Antara Kompetensi Komunikasi dengan Kesejahteraan Psikologi Mangsa Banjir**

Hasil kajian seterusnya mendapati terdapat hubungan yang signifikan antara kompetensi komunikasi dengan kesejahteraan psikologi mangsa banjir. Hasil ini menunjukkan bahawa pemberi bantuan yang mempunyai kemahiran komunikasi yang baik mampu untuk meningkatkan kesejahteraan psikologi mangsa banjir. Semakin tinggi kompetensi berkomunikasi seorang pemberi bantuan, maka semakin meningkat kesejahteraan psikologi mangsa banjir. Dapatan ini selaras dengan kajian penyelidik lepas bahawa keupayaan berkomunikasi secara kompeten akan memberi kesan positif dalam meningkatkan kesejahteraan psikologi (Çetin et al., 2012; Che Su et al., 2018; Reis et al., 2000; Rubin et al., 1993; Wright et al., 2010).



Pemberi bantuan yang membantu mangsa banjir seharusnya lebih cekap dan kompeten ketika berkomunikasi kerana individu yang menjadi mangsa banjir akan menjadi lemah dan tertekan. Pemberi bantuan juga akan berhadapan dengan mangsa banjir yang terdiri dari pelbagai latar belakang dan juga budaya yang memerlukan kecekapan dan latihan yang cukup untuk berkomunikasi (Kinman & Grant, 2011). Tambahan pula, pemberi bantuan yang mempunyai kompetensi komunikasi yang baik akan memudahkan urusan di pusat pemindahan dan juga untuk mendekati mangsa banjir kerana mangsa lebih mudah untuk mempercayai dan bergantung kepada pemberi bantuan (Donovan-Kicken & Caughlin, 2011). Hal ini seterusnya akan mengurangkan tekanan psikologi mangsa banjir.

#### **5.4.3 Hubungan Antara Pengurusan Tanggapan dengan Kesejahteraan**

##### **Psikologi Mangsa Banjir**

Hasil kajian mendapati terdapat hubungan yang signifikan antara pengurusan tanggapan pemberi bantuan dengan kesejahteraan psikologi mangsa banjir. Dapatan ini sesuai dengan kajian penyelidik lepas bahawa pengurusan tanggapan yang berjaya akan memberi kesan yang positif terhadap orang lain (Che Su et al., 2014; Conway et al., 2015; Nur Haffiza et al., 2013; Terry & Leary 2011; Tramontin & Peters, 2008).

Dalam kajian ini, pemberi bantuan yang menggunakan taktik pengurusan tanggapan dengan baik akan memudahkan proses memberi bantuan kepada mangsa banjir. Pengurusan tanggapan yang berjaya oleh pemberi bantuan akan memberikan persepsi yang baik terhadap mangsa banjir, seterusnya dapat mengurangkan tekanan psikologi dalam kalangan mangsa banjir kerana mangsa akan lebih mudah mendekati dan

menilai pekerja dan organisasi pemberi bantuan. Hal ini selari dengan kajian oleh Shepherd dan Haynie (2011), yang menyatakan bahawa persepsi yang baik terhadap tingkah laku pengurusan tanggapan akan menggambarkan seseorang individu itu kompeten, bersikap mesra, autonomi dan memuaskan hati orang lain. Hal ini seterusnya akan meningkatkan kesejahteraan psikologi mangsa banjir dimana mangsa akan berasa lebih tenang, gembira dan mempunyai harapan untuk meneruskan kehidupan selari dengan kajian oleh Che Su et al. (2014).

Oleh itu, secara keseluruhannya berdasarkan hasil analisis dapat disimpulkan bahawa sokongan sosial dari keluarga, rakan-rakan dan pemberi bantuan merupakan faktor yang dapat meningkatkan kesejahteraan psikologi mangsa banjir. Manakala kompetensi komunikasi dari pemberi bantuan akan membuatkan mangsa banjir berasa lebih tenang dan berupaya untuk memudahkan proses memberi bantuan kepada mangsa. Persepsi yang baik terhadap pemberi bantuan berpunca dari pengurusan tanggapan pemberi bantuan yang kompeten. Penilaian terhadap pengurusan tanggapan pemberi bantuan akan menentukan kesejahteraan psikologi mangsa dan memuaskan hati mangsa banjir.

### **5.5 Peranan Faktor Peramal**

Pada bahagian ini, hasil akan dibincangkan dengan lebih mendalam berkenaan objektif ketiga iaitu peranan sokongan sosial, kompetensi komunikasi dan pengurusan tanggapan selaku peramal kepada kesejahteraan psikologi mangsa banjir.

Dari aspek sokongan sosial, dapatan kajian mendapati terdapat hubungan yang signifikan antara sokongan sosial dengan kesejahteraan psikologi. Dapatan kajian ini

membuktikan bahawa sokongan sosial sememangnya penting kepada mangsa bencana banjir dan sokongan sosial yang baik daripada keluarga, rakan-rakan dan pemberi bantuan dari JKM akan meningkatkan kesejahteraan psikologi mangsa banjir. Sokongan sosial dilihat sebagai sumber utama yang dapat mengurangkan tekanan mangsa dalam menghadapi pelbagai masalah berkaitan banjir termasuklah masalah tekanan psikologi mangsa. Dapatan kajian ini dilihat selaras dengan kajian (Cornwell & Waite, 2009; Dai et al., 2016; Drogendijk et al., 2011; Gallagher et al., 2008; Gerlach et al., 2017; Goldmann & Galea, 2014; Kaniasty, 2012; Noremy et al., 2017; Norizan, 2016; Sippel et al., 2015; Tayebbeh et al., 2017; Uchino et al., 2016).

Walau bagaimanapun, kajian ini menilai dari konteks yang berbeza iaitu dari sudut sokongan sosial ke arah kesejahteraan psikologi mangsa banjir di Malaysia. Perkara ini dilihat selari dengan jangkaan Teori Modal Sosial bahawa norma, rangkaian, timbal balik dan kepercayaan dalam bekerjasama secara kolektif bagi mencapai sesuatu manfaat. Maka, aplikasi Teori Modal Sosial dalam kajian ini menunjukkan keluarga, rakan-rakan dan pemberi bantuan JKM bertindak secara kolektif berdasarkan norma, timbal balik, kepercayaan dan rangkaian hubungan bagi mencapai kesejahteraan psikologi mangsa banjir.

Dari aspek kompetensi komunikasi, dapatan kajian menunjukkan kompetensi komunikasi mempengaruhi secara signifikan dan positif kepada kesejahteraan psikologi mangsa banjir. Hal ini menjelaskan terdapat hubungan antara kompetensi komunikasi pemberi bantuan dari JKM dengan kesejahteraan psikologi mangsa banjir. Berdasarkan hasil dapatan kajian, kompetensi komunikasi dari sudut kemahiran berkomunikasi penting dalam meningkatkan kesejahteraan psikologi

mangsa banjir kerana ia dapat mengurangkan tekanan dan membuatkan mangsa berasa difahami dan dihargai. Pemberi bantuan yang menguasai kemahiran kompetensi komunikasi akan mudah membina hubungan baik agar dapat mempengaruhi mangsa, mendapatkan kepercayaan dari mangsa dan menyampaikan maklumat kepada mangsa agar terhindar dari pelbagai gejala psikologi akibat kesan bencana.

Interaksi yang kompeten oleh pemberi bantuan kepada mangsa banjir akan memberi manfaat kepada mangsa dan menambah baik persepsi mangsa terhadap pemberi bantuan seterusnya memudahkan proses memberi bantuan di pusat pemindahan. Selain itu, pemberi bantuan dari JKM juga secara tidak langsung mempersembahkan imej yang baik sebagai pekerja perkhidmatan awam dalam mencari interaksi yang bermakna dengan orang lain, memberi sokongan, bebas dan lapang serta menghormati masalah orang lain (Query & Kreps, 1996). Hasil dapatan ini juga dilihat selaras dengan hasil dapatan (Baack & Alfred, 2013; Canary & Lakey, 2013; Çetin et al., 2012; Che Su et al., 2016; Donovan-Kicken & Caughlin, 2011; Kinman & Grant, 2011; Meadows, 1991; Palttala et al., 2012; Reis et al., 2000; Shim et al., 2015; Wright et al., 2010).

Dari aspek pengurusan tanggapan, hasil dapatan kajian juga menunjukkan terdapat hubungan signifikan yang negatif antara pengurusan tanggapan dengan kesejahteraan psikologi mangsa banjir. Ia menjelaskan mangsa banjir mempunyai tanggapan yang negatif terhadap pemberi bantuan, namun ianya dapat meningkatkan kesejahteraan mangsa. Walau bagaimanapun, situasi bencana merupakan saat kecemasan yang unik kerana menurut (Steptoe et al., 2015), terdapat keadaan apabila kesejahteraan

psikologi seseorang yang mempunyai pengurusan tanggapan negatif akan meningkat apabila ia mampu untuk meletakkan kesalahan kepada orang lain. Hasil dapatan kajian yang signifikan dilihat selaras dengan kajian Tramontin dan Peters (2008), Terry dan Leary (2011), Nur Haffiza et al. (2013), Steptoe et al. (2015) dan Norizan (2016).

Secara keseluruhannya, hasil kajian menunjukkan ketiga-tiga pemboleh ubah bebas iaitu sokongan sosial, kompetensi komunikasi dan kesejahteraan psikologi mempengaruhi secara signifikan kepada kesejahteraan psikologi mangsa banjir, dan hasil dapatan sekali gus selaras dengan penjelasan berasaskan Teori Modal Sosial yang menyatakan bawah tindakan kolektif sama ada dari sudut sokongan sosial, kompetensi komunikasi dan juga pengurusan tanggapan akan memberi kesan kepada kesejahteraan psikologi seseorang individu. Selain itu, hasil dapatan kajian ini juga dilihat adalah sangat relevan dengan konteks pengurusan banjir di Malaysia.

#### **5.6 Faktor Jantina dan Pendapatan sebagai Penyederhana**

Objektif terakhir dalam kajian ini ialah untuk mengkaji sama ada faktor jantina dan pendapatan merupakan penyederhana di antara sokongan sosial, kompetensi komunikasi dan pengurusan tanggapan dalam meningkatkan kesejahteraan psikologi mangsa banjir. Berdasarkan kajian lepas, jantina dan pendapatan telah dikenal pasti sebagai faktor penyederhana dalam kajian kesejahteraan psikologi terhadap mangsa bencana, namun masih kurang kajian yang dilakukan terhadap peranan faktor jantina dan pendapatan sebagai penyederhana dalam konteks banjir (Afifi, 2007; Harville et al., 2011; Van de Velde et al., 2010).

Dalam kajian ini dua faktor penyederhana iaitu jantina dan pendapatan merupakan dua jenis bentuk data yang berbeza. Faktor jantina merupakan data yang berbentuk kategorikal (terdapat kategori lelaki dan perempuan), maka ia dikenali sebagai kategorikal moderator. Sebaliknya pendapatan pula merupakan data jenis skala selang, maka dalam kajian ini ia diletakkan sebagai moderator interaksi. Justeru, pengujian untuk kedua-dua jenis penyederhana ini adalah berbeza.

Bagi pemboleh ubah penyederhana jantina, ia dianalisis menggunakan kaedah PLS-MGA. Hasil analisis yang diperoleh mendapati bahawa faktor jantina tidak bertindak sebagai penyederhana terhadap ketiga-tiga pemboleh ubah sokongan sosial, kompetensi komunikasi dan pengurusan tanggapan dengan kesejahteraan psikologi mangsa banjir. Hal ini kerana perbezaan nilai pekali laluan hubungan antara jantina lelaki dan perempuan menunjukkan perbezaan yang tidak signifikan pada ketiga-tiga pemboleh ubah walaupun kumpulan jantina perempuan mempunyai pekali laluan yang lebih besar berbanding kumpulan jantina lelaki. Justeru, berdasarkan hasil analisis dapat disimpulkan bahawa jantina bukanlah penyederhana bagi ketiga-tiga pemboleh ubah sokongan sosial, kompetensi komunikasi dan pengurusan tanggapan dengan kesejahteraan psikologi mangsa banjir.

Seterusnya bagi analisis penyederhana pendapatan yang dianalisis menggunakan kaedah interaksi moderator mendapati bahawa faktor pendapatan merupakan penyederhana bagi hubungan pengurusan tanggapan dengan kesejahteraan psikologi mangsa banjir. Namun, pendapatan tidak menjadi penyederhana bagi hubungan sokongan sosial dan kompetensi komunikasi dengan kesejahteraan psikologi mangsa banjir. Dari sudut pengurusan tanggapan, bagi golongan yang mempunyai

pendapatan rendah, tanggapan mereka kepada pemberi bantuan (sama ada tanggapan yang tinggi atau rendah) tidak akan memberi kesan kepada kesejahteraan psikologi mereka. Hal ini kerana menurut Noor Diyana et al. (2020), mangsa banjir yang berpendapatan rendah dikaitkan dengan mempunyai tahap pelajaran yang rendah yang lebih cenderung untuk memikirkan masalah untuk membina semula harta benda yang musnah serta lebih memikirkan untuk mendapatkan perlindungan terhadap harta benda berbanding perkara lain. Oleh itu, kesejahteraan psikologi mangsa yang berpendapatan rendah tidak bergantung kepada tanggapan mereka terhadap pemberi bantuan.

Manakala bagi golongan yang berpendapatan tinggi, sekiranya mereka mempunyai tanggapan yang rendah kepada pemberi bantuan, hal ini akan menyebabkan meningkatnya kesejahteraan psikologi mereka, sebaliknya sekiranya mereka mempunyai tanggapan yang tinggi kepada pemberi bantuan akan menyebabkan kurangnya kesejahteraan psikologi mereka. Perkara ini dilihat selaras dengan kajian Steptoe et al. (2015) yang menyatakan bahawa tanggapan yang rendah akan menyebabkan seseorang itu mempunyai subjek untuk dipersalahkan, maka kesejahteraan psikologi mereka semakin meningkat, sebaliknya jika mereka mempunyai tanggapan yang tinggi, dan tidak mencapai seperti apa yang mereka jangkakan (seperti tanggapan tersebut) akan menyebabkan kesejahteraan psikologi mereka menurun.

### **5.7 Rumusan Kajian**

Secara keseluruhannya, kajian ini mendapati bahawa sokongan sosial, kompetensi komunikasi dan pengurusan tanggapan penting dalam meningkatkan kesejahteraan

psikologi mangsa banjir. Dapatan ini juga dilihat bertepatan dengan kenyataan Esparza-Del Villar et al. (2018) yang menyatakan bahawa mangsa banjir berada dalam keadaan tidak stabil dan memerlukan sokongan serta perhatian dari pelbagai pihak. Peranan sokongan sosial dari keluarga dan rakan-rakan sememangnya menjadi faktor penting dalam proses menghadapi tekanan akibat banjir yang berlaku.

Namun, peranan pemberi bantuan juga tidak boleh dinafikan sebagai faktor penyumbang dalam meningkatkan kesejahteraan mangsa (Undiyaundeye & Denga, 2018). Oleh itu, aspek sokongan sosial, kompetensi komunikasi dan pengurusan tanggapan perlu dititikberatkan oleh pemberi bantuan dalam menangani mangsa banjir kerana dalam waktu kecemasan tersebut dan mereka sememangnya amat memerlukan pelbagai jenis bantuan termasuklah bantuan dari sudut kaunseling, perhatian dan sebagainya .

## **5.8 Implikasi Kajian**

Seterusnya, setelah keseluruhan objektif kajian telah dicapai, perbincangan diteruskan bagi menjelaskan tentang implikasi kajian yang dilaksanakan. Dalam menjelaskan berkenaan implikasi kajian, penyelidik membahagikan implikasi kepada dua aspek yang dilihat relevan iaitu implikasi terhadap teori dan juga implikasi dari sudut praktikal pengurusan komunikasi dalam konteks banjir di Malaysia.

### **5.8.1 Implikasi Teoritik**

Dari sudut implikasi terhadap teori dan ilmu pengetahuan, kajian ini dilihat telah membuktikan secara empirik bahawa Teori Modal Sosial terutamanya dari sudut kompetensi komunikasi mampu memberi kesan kepada kesejahteraan psikologi



mangsa banjir. Teori ini telah diaplikasikan dalam pelbagai konteks kajian sehingga mampu untuk diintegrasikan dengan konsep kompetensi komunikasi, pengurusan tanggapan dan kesejahteraan psikologi dalam memberi konsep-konsep baru terhadap perkembangan Teori Modal Sosial. Kajian ini juga membantu dalam menghasilkan model yang menjelaskan kesejahteraan psikologi mangsa banjir.

Hasil penelitian terhadap penggunaan teori, tindakan kolektif dari keluarga, rakan-rakan dan pemberi bantuan berdasarkan nilai-nilai norma, timbal balik, kepercayaan dan rangkaian hubungan sosial menjadi faktor yang memainkan peranan dalam meningkatkan kesejahteraan psikologi mangsa banjir. Nilai-nilai murni seperti amalan hormat-menghormati, bertolak ansur dan saling bertanggungjawab dalam kalangan mangsa banjir dan pemberi bantuan di dalam kawasan yang sama mahupun di pusat pemindahan akan menguatkan tindakan kolektif bagi mencapai tahap kesejahteraan psikologi mangsa banjir yang maksimum. Nilai timbal balik juga penting antara pemberi bantuan dan mangsa banjir kerana ia membentuk sikap mangsa agar saling menerima, saling memberi dan saling membantu semasa berlakunya proses memberi bantuan.

Selain itu, beberapa implikasi teoritikal terhadap kajian komunikasi dapat dilaksanakan melalui kajian ini. Kajian ini dilihat selaras dengan saranan Nasar et al. (2016) bahawa kesejahteraan psikologi akibat bencana merupakan satu isu serius yang perlu diambil berat oleh semua pihak. Mangsa banjir akan mengalami tindak balas psikologi akibat tidak mampu untuk meminta bantuan, oleh itu pihak pemberi bantuan dari kerajaan dan bukan kerajaan secara kolektif perlu mendekati mangsa untuk menghulurkan bantuan. Tindakan kolektif menerusi modal sosial daripada

pelbagai agensi ini perlu mengambil kira secara serius terhadap aspek sokongan sosial, kompetensi komunikasi dan pengurusan tanggapan dalam proses untuk meningkatkan semula kesejahteraan psikologi mangsa banjir. Kajian ini juga seterusnya dapat membantu dalam membangunkan model kesejahteraan psikologi mangsa banjir di Malaysia.

### **5.8.2 Implikasi kepada Pengurusan Komunikasi**

Dari sudut implikasi pengurusan komunikasi semasa bencana banjir, hasil kajian ini dapat dijadikan asas dalam merangka idea-idea pengurusan bencana dalam konteks kompetensi komunikasi pemberi bantuan di mana pemberi bantuan perlulah mempunyai tahap kompetensi komunikasi yang baik. Hal ini kerana dengan komunikasi yang baik, pemberi bantuan dapat memastikan agar mangsa banjir kurang mengalami tekanan dan kebimbangan. Oleh itu, aspek kursus dan latihan dari sudut komunikasi seperti pengetahuan tentang cara untuk berkomunikasi ketika bencana, kemahiran dan motivasi dalam berkomunikasi pada kumpulan demografi yang berbeza, seperti perbezaan jantina dan tahap pendapatan dilihat perlu dititikberatkan untuk memastikan mangsa banjir dapat meningkatkan tahap kesejahteraan psikologi mereka. Oleh itu, berdasarkan kepada hasil kajian yang telah diperoleh, maka kajian ini telah menyumbangkan pengetahuan yang boleh dijadikan garis panduan dalam menambahbaik perkhidmatan yang disediakan terutamanya dalam konteks banjir di Malaysia. Hal ini kerana kesejahteraan psikologi merupakan pencapaian penting dalam diri setiap individu bagi menjalani kehidupan yang normal.

## 5.9 Sumbangan Kajian

Hasil kajian menunjukkan kesejahteraan psikologi mangsa banjir bergantung kepada faktor sokongan sosial, kompetensi komunikasi dan pengurusan tanggapan. Ini bermakna selain sokongan yang diberikan oleh keluarga dan rakan-rakan mangsa sebagai individu atau komuniti yang terdekat dengan mangsa, peranan orang lain yang signifikan iaitu pemberi bantuan dari JKM sebagai sokongan rasmi juga tidak dapat dinafikan. Pemberi bantuan harus mempunyai persediaan dari segi kemahiran dan pengetahuan untuk berhadapan dengan mangsa dari pelbagai latar belakang dan juga mangsa yang mempunyai gangguan psikologi seperti tekanan, kemurungan dan kesedihan akibat banjir yang berlaku. Prosedur bantuan yang betul dan digabungkan dengan nilai-nilai simpati dan bertanggungjawab terhadap mangsa banjir akan memberi nilai tambah kepada persepsi mangsa terhadap pemberi bantuan.

Seterusnya dari sudut pemboleh ubah kesejahteraan psikologi, kajian ini membuktikan bahawa pengukuran kesejahteraan psikologi dalam konteks banjir di Malaysia adalah berbeza dengan pengukuran yang dinyatakan oleh Ryff (1989) iaitu sebanyak enam dimensi, di mana kajian ini selaras dengan pernyataan daripada Van Dierendonck et al. (2008), yang menyatakan pengukuran kesejahteraan psikologi Ryff akan berubah bergantung kepada keadaan tempat dan budaya yang berbeza. Justeru, kajian ini membuktikan bahawa pengukuran kesejahteraan psikologi Ryff di Malaysia terutamanya dalam konteks bencana banjir sesuai menggunakan empat dimensi sahaja yang dikenal pasti sebagai kawalan diri positif, penerimaan diri, tujuan hidup dan juga pertumbuhan peribadi.

### **5.10 Limitasi dan Cadangan**

Kajian ini hanya menggunakan tiga pemboleh ubah bebas peringkat kedua iaitu sokongan sosial, kompetensi komunikasi dan pengurusan tanggapan bagi melihat pengaruhnya kepada pemboleh ubah bersandar iaitu kesejahteraan psikologi mangsa banjir. Hasil kajian mendapati ketiga-tiga pemboleh ubah bebas ini hanya menunjukkan perubahan varian yang rendah kepada hubungan dengan pemboleh ubah bersandar. Oleh itu, dapat dinyatakan bahawa berkemungkinan memerlukan faktor-faktor lain yang dapat menjelaskan lagi aspek kesejahteraan psikologi mangsa banjir. Justeru, berasaskan kepada limitasi ini, kajian seterusnya dicadangkan untuk melihat aspek-aspek dalam bidang komunikasi yang berkemungkinan mampu memberi pengaruh yang signifikan kepada psikologi mangsa banjir. Antara pemboleh ubah yang dicadangkan adalah seperti kredibiliti sumber, komunikasi silang budaya, pengurusan komunikasi teknologi media dan lain-lain yang berkaitan dengan bidang komunikasi.

Seterusnya, kajian ini adalah berdasarkan persampelan mangsa banjir di Terengganu sahaja. Walau bagaimanapun, hasil kajian ini hanya melibatkan mangsa banjir di Terengganu sahaja dan tidak mewakili keseluruhan mangsa banjir di Malaysia. Oleh itu, kajian ini mencadangkan agar sampel kajian dikembangkan ke negeri-negeri lain seperti Perak, Perlis dan Pahang. Hal ini agar penyeldik dapat membuat perbandingan berkaitan dapatan kajian berkenaan kesejahteraan psikologi mangsa banjir. Tambahan pula, kepelbagaian dapatan ini juga akan menjadi nilai tambah dalam mengembangkan model kesejahteraan psikologi mangsa banjir di Malaysia.

Kajian ini adalah berbentuk kuantitatif melalui proses pengumpulan data menerusi pengedaran borang soal selidik kerana dilihat lebih mudah untuk mendapatkan maklumat daripada responden. Namun terdapat juga beberapa kelemahan dengan penggunaan kaedah soal selidik yang dikenal pasti iaitu, penyelidik berkemungkinan berhadapan dengan kadar hasil pulangan yang rendah. Secara asasnya, kadar pulangan soal selidik yang dianggap relevan atau mencukupi berdasarkan kepada pandangan (Cohen et al., 2011) ialah pada kadar pulangan melebihi 70 peratus. Justeru, bagi memastikan kadar pulangan soal selidik yang diedarkan melebihi kadar 70 peratus, kaedah yang boleh digunakan oleh penyelidik adalah dengan mengedarkan sendiri borang soal selidik kepada responden kajian. Mengedar sendiri borang soal selidik ini dilihat mampu memberi beberapa kelebihan, antaranya ialah penyelidik dapat menjelaskan soalan yang tidak jelas, membantu responden mengingati peristiwa yang berlaku serta mengawal arahan soalan (Bowling, 2014). Oleh itu berdasarkan kelebihan tersebut, penyelidik mengambil pendekatan untuk mengedarkan sendiri borang soal selidik kepada setiap responden dalam kajian ini bagi menjamin kualiti data dan mengawal kadar pulangan soal selidik yang diperoleh.

Selain itu, kajian ini adalah berbentuk kuantitatif yang menjelaskan secara umum berkenaan konteks yang dikaji. Dapatan hanya menjelaskan secara keseluruhan berkaitan kesejahteraan psikologi mangsa banjir untuk melihat faktor-faktor dan dimensi-dimensi yang memberi kesan dalam meningkatkan kesejahteraan psikologi mangsa. Maka, kajian ini mencadangkan agar kajian masa hadapan mengaplikasikan kaedah kajian yang berbeza untuk melihat kesejahteraan psikologi seperti kajian

kualitatif melalui temu bual secara mendalam untuk mendapat pemahaman yang lebih lanjut berkaitan kesejahteraan psikologi responden.

Oleh itu, berdasarkan limitasi dan cadangan yang diberikan, hasil kajian akan datang dapat memberi sumbangan dalam pengetahuan baru dalam kajian kesejahteraan psikologi terutamanya dalam bidang komunikasi dengan mengaitkan pemboleh ubah komunikasi yang lain.

### **5.11 Kesimpulan Bab**

Keseluruhan bab ini membincangkan mengenai kesimpulan hasil kajian dan kesimpulan objektif dalam kajian. Implikasi kajian dari sudut teori dan dari sudut pengurusan komunikasi seterusnya dibincangkan. Seterusnya, penyelidik menyatakan limitasi dan memberi cadangan bagi kajian pada masa akan datang.

## RUJUKAN

- Abaya, S. W., Mandere, N., & Ewald, G. (2009). Floods and health in Gambella region, Ethiopia: A qualitative assessment of the strengths and weaknesses of coping mechanisms. *Global Health Action*, 2(1), 1–10. <https://doi.org/10.3402/gha.v2i0.2019>
- Abbott, R. A., Ploubidis, G. B., Huppert, F. A., Kuh, D., & Croudace, T. J. (2010). An evaluation of the precision of measurement of Ryff's Psychological Well-being Scales in a population sample. *Social Indicators Research*, 97(3), 357–373. <https://doi.org/10.1007/s11205-009-9506-x>
- Abbott, R. A., Ploubidis, G. B., Huppert, F. A., Kuh, D., Wadsworth, M. E. J., & Croudace, T. J. (2006). Psychometric evaluation and predictive validity of Ryff's psychological well-being items in a UK birth cohort sample of women. *Health and Quality of Life Outcomes*, 4(1), 1–16. <https://doi.org/10.1186/1477-7525-4-76>
- Adeola, F. O. (2009). Mental health & psychosocial distress sequelae of Katrina: An empirical study of survivors. *Human Ecology Review*, 16(2), 195–210. <https://doi.org/10.2307/24707543>
- Adeola, F. O., & Picou, J. S. (2012). Race, social capital, and the health impacts of Katrina: Evidence from the Louisiana and Mississippi Gulf Coast. *Human Ecology Review*, 19(1), 10–24.
- Afifi, M. (2007). Gender differences in mental health. *Singapore Medical Journal*, 48(5), 385–391.
- Agarwal, V., & Buzzanell, P. M. (2015). Communicative reconstruction of resilience labor: Identity/identification in disaster-relief workers. *Journal of Applied Communication Research*, 43(4), 408–428. <https://doi.org/10.1080/00909882.2015.1083602>
- Aggarwal, C. C. (2013). *Outlier analysis* (2nd ed.). Springer International Publishing. <https://doi.org/10.1007/978-1-4614-6396-2>
- Aguinis, H., Gottfredson, R. K., & Joo, H. (2013). Best-practice recommendations for defining, identifying, and handling outliers. *Organizational Research Methods*, 16(2), 270–301. <https://doi.org/10.1177/1094428112470848>
- Ahern, M., Kovats, R. S., Wilkinson, P., Few, R., & Matthies, F. (2005). Global health impacts of floods: Epidemiologic evidence. *Epidemiologic Reviews*. <https://doi.org/10.1093/epirev/mxi004>
- Albrecht, T. L., & Adelman, M. B. (1987). Communicating social support: A theoretical perspective. In T. L. Albrecht & M. B. Adelman (Eds.), *Communicating Social Support* (pp. 18–40). Sage.
- Albrecht, T. L., & Goldsmith, D. J. (2003). Social support, social networks, and health. In T. . Thompson, A. M. Dorsey, K. . Miller, & R. Parrot (Eds.), *Handbook of health communication*. Lawrence Erlbaum Associates Publishers.

- Alderman, K., Turner, L. R., & Tong, S. (2012). Floods and human health: A systematic review. *Environment International*, 47, 37–47. <https://doi.org/10.1016/j.envint.2012.06.003>
- Aldrich, D. P. (2011). The power of people: Social capital's role in recovery from the 1995 Kobe earthquake. *Natural Hazards*, 56(3), 595–611. <https://doi.org/10.1007/s11069-010-9577-7>
- Amarul Waqi, S., Najib, A. M., & Che Su, M. (2014). The relationship between emotional intelligence and interpersonal communication skills in disaster management context: A proposed framework. *Procedia - Social and Behavioral Sciences*, 155, 110–114. <https://doi.org/10.1016/j.sbspro.2014.10.265>
- Amran, H., Fatimah, Y., & Khadijah, A. (2014). Pengaruh faktor kesepaduan (kefungsian keluarga) dan kemahiran keibubapaan terhadap kesejahteraan psikologi dalam kalangan ibu bapa dan anak. *Sains Humanika*, 3(1), 99–105.
- Andersen, S. M., Chen, S., & Miranda, R. (2002). Significant others and the self. *Self and Identity*, 1(2), 159–168. <https://doi.org/10.1080/152988602317319348>
- Andrews, M. C., & Kacmar, K. M. (2001). Impression management by association: Construction and validation of a scale. *Journal of Vocational Behavior*, 58, 142–161. <https://doi.org/10.1006/jvbe.2000.1756>
- Asarnow, J., Glynn, S., Pynoos, R. S., Nahum, J., Guthrie, D., Cantwell, D. P., & Franklin, B. (1999). When the earth stops shaking: Earthquake sequelae among children diagnosed for pre-earthquake psychopathology. *Journal of the American Academy of Child and Adolescent Psychiatry*, 38(8), 1016–1023. <https://doi.org/10.1097/00004583-199908000-00018>
- Ask, K., & Granhag, P. A. (2007). Motivational bias in criminal investigators' judgments of witness reliability. *Journal of Applied Social Psychology*, 37(3), 561–591. <https://doi.org/10.1111/j.1559-1816.2007.00175.x>
- Asmawati, D., Asmah, A., & Zaini, S. (2009). Kesejahteraan psikologi orang asli di Pertak dan Gerachi Jaya. *Jurnal Psikologi Malaysia*, 23, 19–25.
- Asmawati, D., Fatimah, Y., Zainah, A. Z., Nor Ba'ayah, A. K., & Mohd Norahim, M. S. (2015). Kemahiran keibubapaan, kefungsian keluarga dan kesejahteraan psikologi dalam kalangan ibubapa. *Jurnal Psikologi Malaysia*, 29(2), 32–42. <https://doi.org/10.2307/255810>
- Asnarulkhadi, A. S. (2017). Sokongan sosial terhadap warga tua wanita. *The Malaysian Journal of Social Administration*, 8(1), 77–88. <https://ejournal.um.edu.my/index.php/MJSA/article/view/3207>
- Asnarulkhadi, A. S., Ma'rof, R., Amna, M. N., Norbaya, A., Maznah, B., & Mohamad Fadzillah, B. (2010). Sokongan sosial terhadap warga tua. *Malaysian Journal of Social Administration*, 7(8), 77–88.
- Aziyah, A. B., Wan Abd Aziz, W. M. A., Che Hasniza, C. N., & Ariffin, M. Y. M. (2011). Hubungan komunikasi keluarga dalam menangani konflik dalam kalangan remaja. *Jurnal Pengajian Media Malaysia*, 13(1), 71–87.



- Baack, S., & Alfred, D. (2013). Nurses' preparedness and perceived competence in managing disasters. *Journal of Nursing Scholarship*, 45(3), 281–287. <https://doi.org/10.1111/jnu.12029>
- Babakus, E., & Mangold, W. G. (1992). Adapting the SERVQUAL Scale to hospital services: An empirical investigation. *HSR: Health Services Research*, 26(6), 767–786. <https://doi.org/10.1111/jnu.12029>
- Badi'ah, Y., Sulaiman, Y., Rohaya, H., Zaidi, M. M., & Rohailina, R. (2010). Kesan psikologi keatas mangsa banjir di negeri Johor. *Community Health Journal*, 15(S), 79–87. <https://doi.org/10.1016/j.wneu.2017.08.119>
- Badrudin, A. R. (2012). Issues of disaster management preparedness : A case study of directive 20 of National Security Council Malaysia. *Int. Journal of Business and Social Science*, 3(5), 85–92.
- Banipal, K. (2006). Strategic approach to disaster management: Lessons learned from Hurricane Katrina. *Disaster Prevention and Management*, 15(3), 484–494. <https://doi.org/10.1108/09653560610669945>
- Banks, D. M., & Weems, C. F. (2014). Family and peer social support and their links to psychological distress among hurricane-exposed minority youth. *American Journal of Orthopsychiatry*, 84(4), 341. <https://doi.org/10.1037/ort0000006>
- Baron, R. M., & Kenny, D. A. (1986). The moderator-mediator variable distinction in social psychological research: Conceptual, strategic, and statistical considerations. *Journal of Personality and Social Psychology*, 51(6), 1173–1182. <https://doi.org/10.1037/0022-3514.51.6.1173>
- Barsness, Z. I., Diekmann, K. A., & Seidel, M. D. L. (2005). Motivation and opportunity: The role of remote work, demographic dissimilarity, and social network centrality in impression management. *Academy of Management Journal*, 48(3), 401–419. <https://doi.org/10.5465/AMJ.2005.17407906>
- Bassett, E., & Moore, S. (2013). Social capital and depressive symptoms: The association of psychosocial and network dimensions of social capital with depressive symptoms in Montreal, Canada. *Social Science and Medicine*, 86, 96–102. <https://doi.org/10.1016/j.socscimed.2013.03.005>
- Beckman, R. J., & Cook, R. D. (1983). Outlier.....s. *Technometrics*, 25(2), 119–149. <https://doi.org/10.1198/000313007X190079>
- Beckwith, R., & Rispoli, M. (1986). Aspects of a theory of mind: An interview with Noam Chomsky. *New Ideas in Psychology*, 4(2), 187–202. [https://doi.org/10.1016/0732-118X\(86\)90008-5](https://doi.org/10.1016/0732-118X(86)90008-5)
- Bergkvist, L., & Rossiter, J. R. (2007). The predictive validity of multiple-item versus single-item measures of the same constructs. *Journal of Marketing Research*, 44(2), 175–184. <https://doi.org/10.1509/jmkr.44.2.175>
- Bernal, G., Scharrón del Río, M., & Maldonado-Molina, M. (2003). Development of a brief scale for social support: Reliability and validity in Puerto Rico. *International Journal of Clinical and Health Psychology*, 3(2), 251–264.

- Bernama. (2015). TPM umum penubuhan NADMA, selaras pengurusan bencana negara. *Astro Awani*. <http://www.astroawani.com/berita-malaysia/tpm-umum-penubuhan-nadma-selaras-pengurusan-bencana-negara-87501>
- Bhandari, R. B. (2014). Social capital in disaster risk management; a case study of social capital mobilization following the 1934 Kathmandu valley earthquake in Nepal. *Disaster Prevention and Management*, 23(4), 314–328. <https://doi.org/10.1108/DPM-06-2013-0105>
- Bich, T. H., Quang, L. N., Ha, L. T. T., Hanh, T. T. D., & Guha-Sapir, D. (2011). Impacts of flood on health: epidemiologic evidence from Hanoi, Vietnam. *Global Health Action*, 4(1), 6356. <https://doi.org/10.3402/gha.v4i0.6356>
- Bland, J. M., & Altman, D. G. (2007). Agreement between methods of measurement with multiple observations per individual. *Journal of Biopharmaceutical Statistics*, 17(4), 571–582. <https://doi.org/10.1080/10543400701329422>
- Blundel, R. (2004). *Effective organisational communication: Perspectives, principles and practices*. Financial Times Prentice Hall.
- Böddvarsdóttir, I., & Elklit, A. (2004). Psychological reactions in Icelandic earthquake survivors. *Scandinavian Journal of Psychology*, 45(1), 3–13. <https://doi.org/10.1111/j.1467-9450.2004.00373.x>
- Bokszczanin, A. (2008). Parental support, family conflict, and overprotectiveness: Predicting PTSD symptom levels of adolescents 28 months after a natural disaster. *Anxiety, Stress and Coping*, 21(4), 325–335. <https://doi.org/10.1080/10615800801950584>
- Bolino, M. C., Kacmar, M. K., Turnley, W. H., & Gilstrap, B. J. (2008). A multi-level review of impression management motives and behaviors. *Journal of Management*, 34(6), 1080–1109. <https://doi.org/10.1177/0149206308324325>
- Bolino, M. C., & Turnley, W. H. (1999). Measuring impression management in organizations: A scale development based on the Jones and Pittman Taxonomy. *Organizational Research Methods*, 2(2), 187–206. <https://doi.org/10.1177/109442819922005>
- Bonanno, G. A., Galea, S., Bucciarelli, A., & Vlahov, D. (2007). What predicts psychological resilience after disaster? The role of demographics, resources, and life stress. *Journal of Consulting and Clinical Psychology*, 75(5), 671–682. <https://doi.org/10.1037/0022-006X.75.5.671>
- Borden, L. M. (2004). *Supporting families following a disaster* (pp. 1–3). The University of Arizona.
- Bogue, D. J. (1969). *Principles of demography*. John Wiley & Sons Inc.
- Bourdieu, P. (1983). The Form of Capital. In I. Szeman & T. Kaposy (Eds.), *Cultural Theory: An Anthology*. Wiley-Blackwell.
- Bourdieu, P., & Loïc Wacquant. (1992). The Practice of Reflexive Sociology. In *An Invitation to Reflexive Sociology*. <https://doi.org/10.1080/1369183X.2010.489382>

- Bowling, A. (2005). Mode of questionnaire administration can have serious effects on data quality. *Journal of Public Health*, 27(3), 281–291. <https://doi.org/10.1093/pubmed/fdi031>
- Bowling, A. (2014). *Research methods in health: Investigating health and health services* (2nd ed.). Open University Press.
- Bozzolan, S., Cho, C. H., & Michelon, G. (2015). Impression management and organizational audiences: The Fiat Group case. *Journal of Business Ethics*, 126(1), 143–165. <https://doi.org/10.1007/s10551-013-1991-9>
- Bradburn, N. M. (1969). *The structure of psychological well-being*. Aldine.
- Bradshaw, M. (2002). *World regional geography* (2nd ed.). McGraw Hill.
- Bradshaw, S., & Fordham, M. (2015). Double disaster: Disaster through a gender lens. In A. E. Collins, S. Jones, B. Manyena, J. Jayawickram, & J. F. Shroder (Eds.), *Hazards, risks and disasters in society* (pp. 233–251). Elsevier Ltd. <https://doi.org/10.1016/B978-0-12-396451-9.00014-7>
- Brennan, N., & Merkl-Davies, D. M. (2013). Accounting narratives and impression management. In L. Jack, J. Davison, & R. Craig (Eds.), *The routledge companion to accounting communication*. Routledge. <https://doi.org/10.3386/w19846>
- Brislin, R. W. (1970). Back-translation for cross-cultural research. *Journal of Cross-Cultural Psychology*, 1(3), 185–216. <https://doi.org/10.1177/135910457000100301>
- Brouwer, R., & Nhassengo, J. (2006). About bridges and bonds: Community responses to the 2000 floods in Mabalane district, Mozambique. *Disasters*, 30(2), 234–255. <https://doi.org/10.1111/j.0361-3666.2006.00317.x>
- Brouwer, R., Akter, S., Brander, L., & Haque, E. (2009). Economic valuation of flood risk exposure and reduction in a severely flood prone developing country. *Environment and Development Economics*, 14(3), 397–417. <https://doi.org/10.1017/S1355770X08004828>
- Bui, A. T., Dungey, M., Nguyen, C. V., & Pham, T. P. (2014). The impact of natural disasters on household income, expenditure, poverty and inequality: Evidence from Vietnam. *Applied Economics*, 46(15), 1751–1766. <https://doi.org/10.1080/00036846.2014.884706>
- Burd, M. P. (2013). *Talkativeness as a component of effective communication & impression management* [Doctoral dissertation, University of California]. <http://escholarship.org/uc/item/08s265kd.pdf>
- Byrne, B. M. (2013). *Structural equation modeling with AMOS: Basic concepts, applications, and programming* (2nd ed.). Routledge. <https://doi.org/10.4324/9780203805534>
- Campello, R. J. G. B., Moulavi, D., Zimek, A., & Sander, J. (2015). Hierarchical density estimates for data clustering, visualization, and outlier detection. *ACM*

*Transactions on Knowledge Discovery from Data*, 10(1), 1–51.  
<https://doi.org/10.1145/2733381>

- Canary, D. J., Cody, M. J., & Manusov, V. L. (2000). *Interpersonal communication: A goal-based approach*. Saint Martin's.
- Canary, D. J., & Lakey, S. G. (2013). Managing conflict in a competent manner: A mindful look at events that matter. In J. G. Oetzel & S. Ting-Toomey (Eds.), *The SAGE Handbook of Conflict Communication: Integrating Theory, Research, and Practice* (pp. 185–210). Sage Publications.  
<https://doi.org/10.4135/9781452281988.n11>
- Carifio, J., & Perla, R. J. (2007). Ten common misunderstandings, misconceptions, persistent myths and urban legends about likert scales and likert response formats and their antidotes. *Journal of Social Sciences*, 3(3), 106–116.  
<https://doi.org/10.3844/jssp.2007.106.116>
- Carroll, B., Balogh, R., Morbey, H., & Araoz, G. (2010). Health and social impacts of a flood disaster: Responding to needs and implications for practice. *Disasters*, 34(4), 1045–1063. <https://doi.org/10.1111/j.1467-7717.2010.01182.x>
- Çetin, M., Karabay, M. E., & Efe, M. N. (2012). The effects of leadership styles and the communication competency of bank managers on the employee's job satisfaction: The case of Turkish Banks. *Procedia - Social and Behavioral Sciences*, 58, 227–235. <https://doi.org/10.1016/j.sbspro.2012.09.996>
- Chae, E. H., Tong, W. K., Rhee, S. J., & Henderson, T. D. (2005). The impact of flooding on the mental health of affected people in South Korea. *Community Mental Health Journal*, 41(6), 633–645. <https://doi.org/10.1007/s10597-005-8845-6>
- Chan, N. W., Roy, R., Lai, C. H., & Tan, M. L. (2019). Social capital as a vital resource in flood disaster recovery in Malaysia. *International Journal of Water Resources Development*, 35(4), 619–637.  
<https://doi.org/10.1080/07900627.2018.1467312>
- Chang, L. C., Mohd Zaki, M. A., Yang, S. N., & Chang, F. J. (2018). Building ANN-based regional multi-step-ahead flood inundation forecast models. *Water (Switzerland)*, 10(9), 1–18. <https://doi.org/10.3390/W10091283>
- Che Su, M. (2015). Kompetensi komunikasi dan kepuasan komunikasi penjawat awam di Malaysia. *Jurnal Pengurusan*, 43, 13–26.  
<https://doi.org/10.17576/pengurusan-2015-43-02>
- Che Su, M., Najib, A. M., Mohd Sukeri, K., Mohd Foad, S., & Sapora, S. (2018). Understanding Malaysian Malays communication characteristics in reducing psychological impact on flood victims. *Jurnal Komunikasi, Malaysian Journal of Communication*, 34(1), 20–36. <https://doi.org/10.17576/JKMJC-2018-3401-02>
- Che Su, M., Najib, A. M., Mohd Taib, A., Nurul 'Aaina, S., & Nur Haffiza, R. (2014). Relationship between social support, impression management and well-being among flood victims in Malaysia. *Procedia - Social and Behavioral*

*Sciences*, 155, 197–202. <https://doi.org/10.1016/j.sbspro.2014.10.279>

- Che Su, M., Najib, A. M., & Nur Haffiza, R. (2016). Relationship between communication competence and psychological well-being of flood victims in Malaysia. *International Review of Management and Marketing*, 6(S8), 1–7.
- Chen, X., & Silverstein, M. (2000). Intergenerational social support and the psychological well-being of older parents in China. *Research on Aging*, 22(1), 43–65. <https://doi.org/10.1177/0164027500221003>
- Chomsky, N. (1965). *Aspect of the theory of syntax*. MIT Press.
- Christens, B. D., & Lin, C. S. (2014). Influences of community and organizational participation, social support, and sense of community on psychological empowerment: Income as moderator. *Family and Consumer Sciences Research Journal*, 42(3), 211–223. <https://doi.org/10.1111/fcsr.12056>
- Chu, S. C., & Choi, S. M. (2010). Social capital and self-presentation on social networking sites: A comparative study of Chinese and American young generations. *Chinese Journal of Communication*, 3(4), 402–420. <https://doi.org/10.1080/17544750.2010.516575>
- Cobb, S. (1976). Social support as a moderator of life stress. *Psychosomatic Medicine*, 38(5), 300–314. <https://doi.org/10.1097/00006842-197609000-00003>
- Cohen, J. (1992). A power primer. *Psychological Bulletin*, 112(1), 155–159. <https://doi.org/10.1037/0033-2909.112.1.155>
- Cohen, L., Manion, L., & Morrison, K. (2011). The ethics of educational and social research. In *Research methods in education* (7th ed., pp. 75–104). Routledge. <https://doi.org/10.1080/00220973.1984.10806360>
- Cohen, Louis, Manion, L., & Morrison, K. (2013). Choosing a research method. In *Research Methods in Education*.
- Coleman, J. S. (1988). Social capital in the creation of human capital. *The American Journal of Sociology*, 94, 95–120. [https://www.crcresearch.org/files-crcresearch/File/coleman\\_88.pdf](https://www.crcresearch.org/files-crcresearch/File/coleman_88.pdf)
- Concha, M., Sanchez, M., de la Rosa, M., & Villar, M. E. (2013). A longitudinal study of social capital and acculturation-related stress among recent Latino immigrants in South Florida. *Hispanic Journal of Behavioral Sciences*, 35(4), 469–485. <https://doi.org/10.1177/0739986313499005>
- Conway, C., & MacLeod, A. (2002). Wellbeing: Its importance in clinical practice and research. *Clinical Psychology*, 16, 26–29.
- Conway, S. L., O’Keefe, P. A., & Hrasky, S. L. (2015). Legitimacy, accountability and impression management in NGOs: The Indian Ocean tsunami. *Accounting, Auditing and Accountability Journal*, 28(7), 1075–1098. <https://doi.org/10.1108/AAAJ-04-2012-01007>

- Cornwell, E. Y., & Waite, L. J. (2009). Social disconnectedness, perceived isolation, and health among older adults. *Early Human Development*, 50(1), 31–48. <https://doi.org/10.1016/j.earlhumdev.2006.05.022>
- Costello, A., Abbas, M., Allen, A., Ball, S., Bell, S., Bellamy, R., Friel, S., Groce, N., Johnson, A., Kett, M., Lee, M., Levy, C., Maslin, M., McCoy, D., McGuire, B., Montgomery, H., Napier, D., Pagel, C., Patel, J., ... Patterson, C. (2009). Managing the health effects of climate change. *The Lancet*, 373(9676), 1693–1733. [https://doi.org/10.1016/S0140-6736\(09\)60935-1](https://doi.org/10.1016/S0140-6736(09)60935-1)
- Côté, S. (2005). A social interaction model of the effects of emotion regulation on work strain. *Academy of Management Review*, 30(3), 509–530. <https://doi.org/10.5465/AMR.2005.17293692>
- Crane, E., & Crane, F. (2002). Usage and effectiveness of impression management strategies in organizational settings. *Journal of Group Psychotherapy, Psychodrama, & Sociometry*, 55(1), 25–34. <https://doi.org/10.3200/jgpp.55.1.25-34>
- Creswell, J. W. (2014). *Research design: Qualitative, quantitative, and mixed methods approaches* (4th ed.). SAGE Publication, Inc. <https://doi.org/10.1017/CBO9781107415324.004>
- Cumming, G., & Calin-Jageman, R. J. (2017). *Introduction to the new statistics: Estimation, open science, and beyond*. Routledge.
- Curran-Everett, D. (2017). Explorations in statistics: The assumption of normality. *Advances in Physiology Education*, 41(3), 449–453. <https://doi.org/10.1152/ADVAN.00064.2017>
- Dai, W., Chen, L., Tan, H., Wang, J., Lai, Z., Kaminga, A. C., Li, Y., & Liu, A. (2016). Association between social support and recovery from post-traumatic stress disorder after flood: A 13-14 year follow-up study in Hunan, China chronic disease epidemiology. *Bio Med Central Public Health*, 16(194), 1–9. <https://doi.org/10.1186/s12889-016-2871-x>
- Daily, E., Padjen, P., & Birnbaum, M. (2010). A review of competencies developed for disaster healthcare providers: Limitations of current processes and applicability. *Prehospital and Disaster Medicine*, 25(5), 387–395. <https://doi.org/10.1017/S1049023X00008438>
- Danes, S. M., Lee, J., Amarapurkar, S., Stafford, K., Haynes, G., & Brewton, K. E. (2009). Determinants of family business resilience after a natural disaster by gender of business owner. *Journal of Developmental Entrepreneurship*, 14(4), 333–354. <https://doi.org/10.1142/S1084946709001351>
- Dar, K. A., Iqbal, N., Prakash, A., & Paul, M. A. (2018). PTSD and depression in adult survivors of flood fury in Kashmir: The payoffs of social support. *Psychiatry Research*, 261, 449–455. <https://doi.org/10.1016/j.psychres.2018.01.023>
- Davis, L. L. (1992). Instrument review: Getting the most from a panel of experts. *Applied Nursing Research*, 5(4), 194–197. [https://doi.org/10.1016/S0897-1897\(05\)80008-4](https://doi.org/10.1016/S0897-1897(05)80008-4)

- Demir, E. (2017). Testing measurement invariance of the students' affective characteristics model across gender sub-groups. *Educational Sciences: Theory and Practice*, 17(1), 47–62. <https://doi.org/10.12738/estp.2017.1.0223>
- Den Hartog, D. N., De Hoogh, A. H. B., & Belschak, F. D. (2020). Toot your own horn? Leader narcissism and the effectiveness of employee self-promotion. *Journal of Management*, 46(2), 261–286. <https://doi.org/10.1177/0149206318785240>
- Denton, M., Prus, S., & Walters, V. (2004). Gender differences in health: A Canadian study of the psychosocial, structural and behavioural determinants of health. *Social Science and Medicine*, 58(12), 2585–2600. <https://doi.org/10.1016/j.socscimed.2003.09.008>
- Derdikman-Eiron, R., Indredavik, M. S., Bratberg, G. H., Taraldsen, G., Bakken, I. J., & Colton, M. (2011). Gender differences in subjective well-being, self-esteem and psychosocial functioning in adolescents with symptoms of anxiety and depression: Findings from the Nord-Trøndelag health study. *Scandinavian Journal of Psychology*, 52(3), 261–267. <https://doi.org/10.1111/j.1467-9450.2010.00859.x>
- Diener, E., Pressman, S. D., Hunter, J., & Delgadillo-Chase, D. (2017). If, why, and when subjective well-being influences health, and future needed research. *Applied Psychology: Health and Well-Being*, 9(2), 133–167. <https://doi.org/10.1111/aphw.12090>
- Diener, E., & Seligman, M. E. P. (2002). Very happy people. *Psychological Science*, 13(1), 81–84. <https://doi.org/10.1111/1467-9280.00415>
- Dillard, C., Browning, L. D., Sitkin, S. B., & Sutcliffe, K. M. (2000). Impression management and the use of procedures at the Ritz-Carlton: Moral standards and dramaturgical discipline. *Communication Studies*, 51(4), 404–414. <https://doi.org/10.1080/10510970009388534>
- Do Yun, S., & Waldorf, B. S. (2016). The day after the disaster: Forced migration and income loss after hurricanes Katrina and Rita. *Journal of Regional Science*, 56(3), 420–441. <https://doi.org/10.1111/jors.12250>
- Doerfel, M. L., Lai, C. H., & Chewning, L. V. (2010). The evolutionary role of interorganizational communication: Modeling social capital in disaster contexts. *Human Communication Research*, 36(2), 125–162. <https://doi.org/10.1111/j.1468-2958.2010.01371.x>
- Donovan-Kicken, E., & Caughlin, J. P. (2011). Breast cancer patients' topic avoidance and psychological distress: The mediating role of coping. *Journal of Health Psychology*, 16(4), 596–606. <https://doi.org/10.1177/1359105310383605>
- Drogendijk, A. N., Van der Velden, P. G., Gersons, B. P. R., & Kleber, R. J. (2011). Lack of perceived social support among immigrants after a disaster: Comparative study. *British Journal of Psychiatry*, 198(4), 317–322. <https://doi.org/10.1192/bjp.bp.110.077644>

- Drummond, H. (1993). The power of impression management. *Management Decision*, 31(3), 16–20. <https://doi.org/10.1108/00251749310036298>
- Du, W., Fitzgerald, G. J., Clark, M., & Hou, X. Y. (2010). Health impacts of floods. *Prehospital and Disaster Medicine*, 25(3), 265–272. <https://doi.org/10.1017/S1049023X00008141>
- Duggan, S., Deeny, P., Spelman, R., & Vitale, C. T. (2010). Perceptions of older people on disaster response and preparedness. *International Journal of Older People Nursing*, 5(1), 71–76. <https://doi.org/10.1111/j.1748-3743.2009.00203.x>
- Dursun, P., Steger, M. F., Bentele, C., & Schulenberg, S. E. (2016). Meaning and posttraumatic growth among survivors of the September 2013 Colorado floods. *Journal of Clinical Psychology*, 72(12), 1247–1263. <https://doi.org/10.1002/jclp.22344>
- Edsall, J. T. (1976). Orbitalary. In J. F. Foster (Ed.), *Nature* (7th ed., Vol. 259). Pearson Education Limited. <https://doi.org/10.1038/259433b0>
- Eisenberg, N. (2000). Emotion, regulation and moral development. *Annual Review of Psychology*, 51(1), 665–697. <https://doi.org/10.1146/annurev.psych.51.1.665>
- Esparza-Del Villar, O. A., García-Hernández, R., Montañez-Alvarado, P., Carrillo-Saucedo, I. C., & Vega, M. G. (2018). Mental health, social support and fatalism in victims of the 2008 flood in Juarez City Mexico. *European Scientific Journal*, 14(29), 265. <https://doi.org/10.19044/esj.2018.v14n29p265>
- Fariza, M. S. (2005). Tekanan emosi remaja Islam. *Islamiyyat*, 27(1), 3–23.
- Fatimah, O., Ariftn, H. Z., Asmawati, D., Hasnah, A., Fuad, M. J., & Mustaffa, O. (2010). Nilai indeks kesejahteraan psikologi dan modal insan penduduk di Wilayah Ecer. *Jurnal Psikologi Malaysia*, 24, 3–11.
- Faul, F., Erdfelder, E., Lang, A. G., & Buchner, A. (2007). G\*Power 3: A flexible statistical power analysis program for the social, behavioral, and biomedical sciences. *Behavior Research Methods*, 39(2), 175–191. <https://doi.org/10.3758/BF03193146>
- Feder, A., Ahmad, S., Lee, E. J., Morgan, J. E., Singh, R., Smith, B. W., Southwick, S. M., & Charney, D. S. (2013). Coping and PTSD symptoms in Pakistani earthquake survivors: Purpose in life, religious coping and social support. *Journal of Affective Disorders*, 147(1–3), 156–163. <https://doi.org/10.1016/j.jad.2012.10.027>
- Federal Emergency Management Agency (FEMA). (2018). *Individual disaster assistance*. <https://www.fema.gov/individual-disaster-assistance>
- Fekih-Romdhane, F., Chennoufi, L., & Cheour, M. (2017). PTSD and depression among museum workers after the March 18 Bardo museum terrorist attack. *Community Mental Health Journal*, 53(7), 852–858. <https://doi.org/10.1007/s10597-017-0085-z>
- Felix, E., Kaniasty, K., You, S., & Canino, G. (2016). Parent-child relationship quality and gender as moderators of the influence of hurricane exposure on



- physical health among children and youth. *Journal of Pediatric Psychology*, 41(1), 73–85. <https://doi.org/10.1093/jpepsy/jsv038>
- Few, R., Ahern, M., Matthies, F., & Kovats, S. (2004). Floods, health and climate change: A strategic review. In *Tyndall Centre for Climate Change Research* (Issue November). [http://www.tyndall.ac.uk/publications/working\\_papers/wp63\\_summary.shtml%5Cnhttp://tyndall.ac.uk/sites/default/files/wp63.pdf](http://www.tyndall.ac.uk/publications/working_papers/wp63_summary.shtml%5Cnhttp://tyndall.ac.uk/sites/default/files/wp63.pdf)
- Field, A. (2009). *Discovering statistics using SPSS* (3rd ed.). Sage Publication.
- Finch, W. H. (2012). Distribution of variables by method of outlier detection. *Frontiers in Psychology*, 3, 211. <https://doi.org/10.3389/fpsyg.2012.00211>
- Finstad, K. (2010). Response interpolation and scale sensitivity: Evidence against 5-point scales. *Journal of Usability Studies*, 5(3), 104–110.
- Firdaus, A. G. (2013). *Memahami masalah kesihatan mental*. <http://www.myhealth.gov.my/memahami-masalah-kesihatan-mental/>
- Flory, K., Hankin, B. L., Kloos, B., Turecki, G., & Glass, K. (2009). Are coping strategies, social support, and hope associated with psychological distress among hurricane katrina survivors? *Journal of Social and Clinical Psychology*, 28(6), 779–795. <https://doi.org/10.1521/jscp.2009.28.6.779>
- Fothergill, A. (2003). The stigma of charity: Gender, class, and disaster assistance. *Sociological Quarterly*, 44(4), 659–680. <https://doi.org/10.1111/j.1533-8525.2003.tb00530.x>
- Fothergill, A., & Peek, L. A. (2004). Poverty and disasters in the United States: A review of recent sociological findings. *Natural Hazards*, 32(1), 89–110. <https://doi.org/10.1023/B:NHAZ.0000026792.76181.d9>
- Frankenberg, E., Laurito, M., & Thomas, D. (2014). The demography of disasters. *International Encyclopedia of the Social and Behavioral Sciences*, 3, 1–22. <http://ipl.econ.duke.edu/dthomas/docs/ppr/14Jun-EncycDisaster.pdf>
- Frazier, P. A., Tix, A. P., & Barron, K. E. (2004). Testing moderator and mediator effects in counseling psychology research. *Journal of Counseling Psychology*. <https://doi.org/10.1037/0022-0167.51.1.115>
- Fukuyama, F. (2002). Social capital and development: The coming agenda. *SAIS Review*, 22(1), 23–37. <https://doi.org/10.1353/sais.2002.0009>
- Gable, R., & Wolf, M. (1993). *Instrument development in the affective domain: Measuring attitudes and values in corporate and school setting*. Kluwer Academic Publisher.
- Gallagher, S., Phillips, A. C., Ferraro, A. J., Drayson, M. T., & Carroll, D. (2008). Social support is positively associated with the immunoglobulin M response to vaccination with pneumococcal polysaccharides. *Biological Psychology*, 78(2), 211–215. <https://doi.org/10.1016/j.biopsycho.2008.01.001>
- Gebbie, K., Merrill, J., Hwang, I., Gupta, M., Btoush, R., & Wagner, M. (2002). Identifying individual competency in emerging areas of practice: An applied approach. *Qualitative Health Research*, 12(7), 990–999.

<https://doi.org/10.1177/104973202129120403>

- Gerlach, L. B., Kavanagh, J., Watkins, D., Chiang, C., Kim, H. M., & Kales, H. C. (2017). With a little help from my friends?: Racial and gender differences in the role of social support in later-life depression medication adherence. *International Psychogeriatrics*, 29(9), 1485–1493. <https://doi.org/10.1017/S104161021700076X>
- Gesser-Edelsburg, A., & Zemach, M. (2012). From a fiasco to the supertanker grand finale: Israeli Prime Minister Netanyahu's crisis communication during the Carmel disaster. *Journal of Risk Research*, 15(8), 967–989. <https://doi.org/10.1080/13669877.2012.686052>
- Gibbs, J. P., & Coleman, J. S. (1990). *Foundations of social theory*. The Belknap Press of Harvard University Press. <https://doi.org/10.2307/2579680>
- Gibson, M. J., & Hayunga, M. (2006). *We can do better: Lesson learned for protecting older persons in disasters*. AARP Public Policy Institute. <http://assets.aarp.org/rgcenter/il/better.pdf>
- Gignac, G. E., & Szodorai, E. T. (2016). Effect size guidelines for individual differences researchers. *Personality and Individual Differences*, 102, 74–78. <https://doi.org/10.1016/j.paid.2016.06.069>
- Gillis, T. L. (2009). It's your move: Communication competencies and expectations. In T. L. Gillis (Ed.), *The IABC handbook of organizational communication: A guide to internal communication, public relations, marketing, and leadership* (2nd ed.). Jossey-Bass: A Willey Imprint. <https://doi.org/10.1016/j.bone.2016.04.003>
- Ginexi, E. M., Weihs, K., Simmens, S. J., & Hoyt, D. R. (2000). Natural disaster and depression: A prospective investigation of reactions to the 1993 Midwest Floods. *American Journal of Community Psychology*, 28(4), 495–518. <https://doi.org/10.1023/A:1005188515149>
- Glanz, J. (2014). *Action research: An educational leader's guide to school improvement* (3rd ed.). Rowman & Littlefield.
- Gleasure, R. (2015). Resistance to crowdfunding among entrepreneurs: An impression management perspective. *Journal of Strategic Information Systems*, 24(4), 219–233. <https://doi.org/10.1016/j.jsis.2015.09.001>
- Goenjian, A. (1993). A mental health relief programme in Armenia after the 1988 earthquake. Implementation and clinical observations. *British Journal of Psychiatry*, 163(AUG.), 230–239. <https://doi.org/10.1192/bjp.163.2.230>
- Goffman, E. (1978). *The presentation of self in everyday life*. Blackwell Publishing.
- Goffman, E. (2012). The presentation of self in everyday life. In C. Calhoun, J. Gerteis, J. Moody, S. Pfaff, & I. Virk (Eds.), *Contemporary Social Theory* (pp. 46–61). Blackwell Publishing. <https://doi.org/10.4324/9781315775357>
- Goldmann, E., & Galea, S. (2014). Mental health consequences of disasters. *Annual Review of Public Health*, 35(1), 169–183. <https://doi.org/10.1146/annurev->

- Greenhalgh, T. (1996). Culture, religion and childbearing in a multiracial society: A handbook for health professionals. *Bmj*, 312(7039), 1168–1169. <https://doi.org/10.1136/bmj.312.7039.1168a>
- Groh, D. R., Jason, L. A., Davis, M. I., Olson, B. D., & Ferrari, J. R. (2007). Friends, family, and alcohol abuse: An examination of general and alcohol-specific social support. *American Journal on Addictions*, 16(1), 49–55. <https://doi.org/10.1080/10550490601080084>
- Guha-Sapir, D. (2018). *Decoding the monsoon floods in Bangladesh, India, Myanmar and Nepal*. <http://seedsindia.org/wp-content/uploads/2018/01/Decoding-the-monsoon-floods-report180118v-min.pdf>
- Guha-Sapir, D., Below, R., & Hoyois, P. (2015). *EM-DAT: International disaster database*.
- Guha-Sapir, D., Santos, I., & Alexandre, B. (2013). *The economic impacts of natural disasters*. Oxford University Press.
- Güner, S. I., & Özdemir, N. (2018). Perceived social support levels among university students following the 2011 earthquake in Van, Turkey. *Journal of the Pakistan Medical Association*, 68(7), 1019–1023.
- Guo, S., Tian, D., Wang, X., Xiao, Y., He, H., Qu, Z., & Zhang, X. (2015). Protective effects of social support content and support source on depression and its prevalence 6 months after Wenchuan earthquake. *Stress and Health*, 31(5), 382–392. <https://doi.org/10.1002/smi.2563>
- Gwal, R. (2015). Tactics of impression management: Relative success on workplace relationship. *The International Journal of Indian Psychology ISSN*, 2(2), 2348–5396. <http://www.ijip.in>
- Haines, A., Kovats, R. S., Campbell-Lendrum, D., & Corvalan, C. (2006). Climate change and human health: Impacts, vulnerability and public health. *Public Health*. <https://doi.org/10.1016/j.puhe.2006.01.002>
- Hair, J. ., Black, W. ., Babin, B. ., & Anderson, R. . (2013). *Multivariate data analysis* (7th ed.). Pearson Education Limited. <https://doi.org/10.1038/259433b0>
- Hair, J. ., Black, W. ., & Babin, B. J. (2010). *Multivariate data analysis: A global perspective* (7th ed.). Pearson Education Inc.
- Hair, J., Black, W. ., Babin, B. J., & Anderson, R. E. (2010). *Multivariate data analysis* (7th ed.). Pearson Prentice Hall. <https://doi.org/10.1016/j.ijpharm.2011.02.019>
- Hair, Joseph, Black, W. C., Babin, B. J., & Anderson, R. E. (2013). *Multivariate Data Analysis: Pearson New International Edition*. In *Prentice-Hall, Inc.* <https://doi.org/10.1038/259433b0>
- Hair Jr., Joe F. (2015). The Essentials of Business Research Methods. In *The Essentials of Business Research Methods*. <https://doi.org/10.4324/9781315716862>
- Hair Jr, J. F, Hult, G. T. M., Ringle, C. M., & Sarstedt, M. (2016). *A primer on*

- partial least squares structural equation modeling (PLS-SEM)*. (2nd ed.). Sage Publications.
- Hair Jr, J. F, Sarstedt, M., Ringle, C. M., & Gudergan, S. P. (2017). *Advanced issues in partial least squares structural equation modeling*. Sage Publications.
- Hajat, S., Ebi, K. L., Kovats, R. S., Menne, B., Edwards, S., & Haines, A. (2005). The human health consequences of flooding in Europe: A review. *Applied Environmental Science and Public Health*, 18, 185–196. [https://doi.org/10.1007/3-540-28862-7\\_18](https://doi.org/10.1007/3-540-28862-7_18)
- Halim, A., Lilia, H., T. Subahan, M. M., & Kamisah, O. (2010). Pembangunan instrumen penyelesaian masalah sains. *Jurnal Pendidikan Malaysia*, 35(1), 35–39.
- Hamer. (1983). *Practice of English Language Teaching*. Longman.
- Han, J. Y. (2012). A longitudinal study of use of an interactive health communication system. *Health Communication*, 27(4), 319–330. <https://doi.org/10.1080/10410236.2011.578334>
- Hanifan, L. J. (1916). The rural school community center. *The ANNALS of the American Academy of Political and Social Science*, 67(1), 130–138. <https://doi.org/10.1177/000271621606700118>
- Hardy, M., & Bryman, A. (2004). *Introduction: Common threads among techniques of data analysis*. Sage Research Method.
- Harris, K. J., Zivnuska, S., Kacmar, K. M., & Shaw, J. D. (2007). The impact of political skill on impression management effectiveness. *Journal of Applied Psychology*, 92(1), 278–285. <https://doi.org/10.1037/0021-9010.92.1.278>
- Harville, E. W., Xiong, X., Smith, B. W., Pridjian, G., Elkind-Hirsch, K., & Buekens, P. (2011). Combined effects of Hurricane Katrina and Hurricane Gustav on the mental health of mothers of small children. *Journal of Psychiatric and Mental Health Nursing*, 18(4), 288–296. <https://doi.org/10.1111/j.1365-2850.2010.01658.x>
- Harwell, M. R. (2011). Research design in qualitative/quantitative/ mixed methods. In C. F. Conrad & R. C. Serlin (Eds.), *The sage handbook for research in education: Pursuing ideas as the keystone of exemplary inquiry* (2nd ed, p. 147). Sage Publication. <https://doi.org/10.4135/9781412961288.n380>
- Haryati, S., & Sharifah Meryam, S. M. (2009). Pengaruh kejadian banjir di Batu Pahat terhadap persekitaran dan habitat manusia. *Seminar Antarabangsa Ke 2-Ekologi, Habitat Manusia Dan Perubahan Persekitaran. ATMA, Fakultas 122 Perikanan Dan Ilmu Kelautan (Universitas Riau, Indonesia), EMS Malaysia*.
- Haryati, S., Sharifah Meryam, S. M., & Norasyikin, M. (2011). Kajian kesanggupan pemilik rumah untuk mendapatkan perlindungan daripada bencana banjir. *Persidangan Kebangsaan Masyarakat, Ruang Dan Alam Sekitar*, 297–312.
- Hassan, A. B., & Che Su, M. (2013). Organizational communication in Malaysia organizations: Incorporating cultural values in communication scale. *Corporate Communications: An International Journal*, 18(1), 87–109. <https://doi.org/10.1108/13563281311294146>

- Hazleton, V. (1993). Symbolic resources processes in the development and use of symbolic resources. In *Image und PR* (pp. 87–100). VS Verlag für Sozialwissenschaften. [https://doi.org/10.1007/978-3-322-85729-3\\_6](https://doi.org/10.1007/978-3-322-85729-3_6)
- Hazleton, V., & Kennan, W. (2000). Social capital: Reconceptualizing the bottom line. *Corporate Communications: An International Journal*, 5(2), 81–86. <https://doi.org/10.1108/13563280010372513>
- Heaney, C. A., & Israel, B. A. (2002). Social networks and social support. In C. T. Orleans (Ed.), *Health Behavior and Health Education: Theory, Research, and Practice* (4th ed., pp. 189–210). John Wiley & Sons Inc. <https://doi.org/10.1080/13548500802241902>.Physical
- Hildebrand, L. (2009). *Impression management and psychological reactions of living kidney donors* [Doctoral dissertation, Marquette University]. [http://epublications.marquette.edu/dissertations\\_mu/212%5Cnhttp://epublications.marquette.edu/dissertations\\_mu/212/](http://epublications.marquette.edu/dissertations_mu/212%5Cnhttp://epublications.marquette.edu/dissertations_mu/212/)
- Hobfoll, S. E. (1989). Conservation of resources: A new attempt at conceptualizing stress. *American Psychologist*. <https://doi.org/10.1037/0003-066X.44.3.513>
- Hogan, D. E., & Burstein, J. L. (2007). Basic perspectives on disaster. In D. E. Hogan & J. L. Burstein (Eds.), *Disaster medicine* (2nd ed, pp. 1–11). Lippincott Williams & Wilkins. <https://doi.org/10.1016/j.cpha.2019.07.002>
- Holland, B. A. (2016). Factors and strategies that influence faculty involvement in public service. *Journal of Higher Education Outreach and Engagement*, 20(41), 63–72. <https://doi.org/10.1111/padm.12199>
- Howle, T. C., Jackson, B., Conroy, D. E., & Dimmock, J. A. (2015). Winning friends and influencing people: Self-presentation motives in physical activity settings. *International Review of Sport and Exercise Psychology*, 8(1), 44–70. <https://doi.org/10.1080/1750984X.2014.991346>
- Hsu, E. B., Thomas, T. L., Bass, E. B., Whyne, D., Kelen, G. D., & Green, G. B. (2006). Healthcare worker competencies for disaster training. *BMC Medical Education*, 6(19), 1–9. <https://doi.org/10.1186/1472-6920-6-19>
- Huck, S. W. (2012). *Reading statistics and research* (3rd ed.). Pearson Education Inc.
- Hupcey, J. E. (1998). Social support: Assessing conceptual coherence. *Qualitative Health Research*, 8(3), 304–318. <https://doi.org/10.1177/104973239800800302>
- Huppert, F. A. (2009). Psychological well-being: Evidence regarding its causes and consequences. *Applied Psychology: Health and Well-Being*, 1(2), 137–164. <https://doi.org/10.1111/j.1758-0854.2009.01008.x>
- Hutmacher, W. (1997). Key competencies for Europe. *European Journal of Education*, 32(1), 45–58.
- Hymes, D. (1972). On communicative competence. *Sociolinguistics*, 269–293. <https://doi.org/10.1007/s11606-007-0364-4>

- Iacobucci, D. (2010). Structural equations modeling: Fit indices, sample size, and advanced topics. *Journal of Consumer Psychology*, 20(1), 90–98. <https://doi.org/10.1016/j.jcps.2009.09.003>
- International Federation of Red Cross and Red Crescent Societies. (n.d.). *Disaster Management*. Retrieved January 17, 2015, from <http://www.ifrc.org/en/what-we-do/disaster-management/about-disasters/what-is-a-disaster/>
- Islam, R., & Walkerden, G. (2015). How do links between households and NGOs promote disaster resilience and recovery?: A case study of linking social networks on the Bangladeshi coast. *Natural Hazards*, 78(3), 1707–1727. <https://doi.org/10.1007/s11069-015-1797-4>
- Jabatan Kebajikan Masyarakat. (2016). *Visi, misi dan objektif*. <http://www.jkm.gov.my/jkm/index.php?r=portal/left&id=M1NXVIIvQWZSUXcra0lCL1lMa3Bkdz09>
- Jabatan Kebajikan Masyarakat. (2018). *Bantuan dan pengurusan bencana*. <http://www.jkm.gov.my/jkm/index.php?r=portal/left&id=Qk9mWGJJQlhBSlISajdBNEExEV3czUT09>
- Jabatan Meteorologi Malaysia. (2016). *Laporan tahunan 2016*. <http://www.met.gov.my/content/pdf/penerbitan/laporantahunan/laporantahunan2016.pdf>
- Jabatan Pengairan dan Saliran Malaysia. (2011). *Penerbitan tebatan banjir*. <http://www.water.gov.my/our-services-mainmenu-252/flood-mitigation-mainmenu-323/programme-aamp-activities-mainmenu-199?lang=my>
- Jabatan Pengairan dan Saliran Malaysia. (2019). *Laporan banjir tahunan 2017/2018*.
- Jabatan Pengairan dan Saliran Negeri Terengganu. (2015). *Laporan banjir tahunan 2014/2015*. <http://jpsweb.terengganu.gov.my/index.php/ms/laporan-banjir>
- Jaccard, J., Wan, C. K., & Turrissi, R. (1990). The detection and interpretation of interaction effects between continuous variables in multiple regression. *Multivariate Behavioral Research*, 25(4), 467–478. [https://doi.org/10.1207/s15327906mbr2504\\_4](https://doi.org/10.1207/s15327906mbr2504_4)
- Jackson, J. S., Knight, K. M., & Rafferty, J. A. (2010). Race and unhealthy behaviors: Chronic stress, the HPA Axis, and physical and mental health disparities over the life course. *American Journal of Public Health*, 100(5), 933–939. <https://doi.org/10.2105/AJPH.2008.143446>
- Jackson, S. L. (2015). *Research methods and statistics: A critical thinking approach* (3rd ed.). Cengage Learning.
- James, H., & Paton, D. (2015). Social capital and the cultural contexts of disaster recovery outcomes in Myanmar and Taiwan. *Global Change, Peace and Security*, 27(2), 207–228. <https://doi.org/10.1080/14781158.2015.1030380>
- Jones, E. E., & Pittman, T. S. (1982). Toward a general theory of strategic self-presentation. *Psychological Perspectives on The Self*, 1, 231–262. <https://doi.org/10.1111/j.1467-9558.2010.01385.x>
- Jonkman, S. N., & Kelman, I. (2005). An analysis of the causes and circumstances of

- flood disaster deaths. *Disasters*, 29(1), 75–97. <https://doi.org/10.1111/j.0361-3666.2005.00275.x>
- Joormann, J., Hertel, P. T., Brozovich, F., & Gotlib, I. H. (2005). Remembering the good, forgetting the bad: Intentional forgetting of emotional material in depression. *Journal of Abnormal Psychology*, 114(4), 640–648. <https://doi.org/10.1037/0021-843X.114.4.640>
- Jorgensen, B. (1994). Consumer reaction to company-related disasters: The effect of multiple versus single explanations. *Advances in Consumer Research*, 21(1), 348–352.
- Juth, V., Silver, R. C., Seyle, D. C., Widyatmoko, C. S., & Tan, E. T. (2015). Post-disaster mental health among parent: Child dyads after a major earthquake in Indonesia. *Journal of Abnormal Child Psychology*, 43(7), 1309–1318. <https://doi.org/10.1007/s10802-015-0009-8>
- Kahneman, D., & Deaton, A. (2010). High income improves evaluation of life but not emotional well-being. *Proceedings of the National Academy of Sciences of the United States of America*, 107(38), 16489–16493. <https://doi.org/10.1073/pnas.1011492107>
- Kállay, É., & Rus, C. (2014). Psychometric properties of the 44-item version of Ryff's psychological well-being scale. *European Journal of Psychological Assessment*, 30(1), 15–21. <https://doi.org/10.1027/1015-5759/a000163>
- Kamran, A., Rosman, Y., & Anwar, M. (2012). The role of coping capacities in disaster perspective: A case of Pakistan flash floods, 2010. *OIDA International Journal of Sustainable Development*, 04(03), 109–126.
- Kaniasty, K. (2012). Predicting social psychological well-being following trauma: The role of postdisaster social support. *Psychological Trauma: Theory, Research, Practice, and Policy*, 4(1), 22–33. <https://doi.org/10.1037/a0021412>
- Kaniasty, K., & Norris, F. H. (2004). Social support in the aftermath of disasters, catastrophes , and acts of terrorism: Altruistic, overwhelmed, uncertain, antagonistic, and patriotic communities. In R. J. Ursano, A. E. Norwood, & C. S. Fullerton (Eds.), *Bioterrorism: Psychological and public health interventions*. Cambridge University Press. <https://doi.org/10.1037//1089-2680.6.4.307>
- Kannan, K. S., & Manoj, K. (2015). Outlier detection in multivariate data. *Applied Mathematical Sciences*, 9(47), 2317–2324. <https://doi.org/10.12988/ams.2015.53213>
- Kar, N., & Bastia, B. K. (2006). Post-traumatic stress disorder, depression and generalised anxiety disorder in adolescents after a natural disaster: A study of comorbidity. *Clinical Practice and Epidemiology in Mental Health*, 2. <https://doi.org/10.1186/1745-0179-2-17>
- Karim, H., & Dominique, C. (2017). Improving operational resiliency and sensemaking during crisis. *CMDR COE Proceeding*, 78–97. <http://works.bepress.com/karim-hardy/16/>
- Kementerian Kesihatan Malaysia. (2018). *Bantuan pesakit mangsa bencana*. Portal

MyHealth. <http://www.myhealth.gov.my/bantuan-pesakit-mangsa-bencana/>

- Kennedy-Moore, E., & Watson, J. C. (2001). How and when does emotional expression help?. *Review of General Psychology*, 5(3), 187–212. <https://doi.org/10.1037/1089-2680.5.3.187>
- Keyes, C. L. M., Shmotkin, D., & Ryff, C. D. (2002). Optimizing well-being: The empirical encounter of two traditions. *Journal of Personality and Social Psychology*, 82(6), 1007–1022. <https://doi.org/10.1037/0022-3514.82.6.1007>
- Khankeh, H. R., Khorasani-Zavareh, D., Johanson, E., Mohammadi, R., Ahmadi, F., & Mohammadi, R. (2011). Disaster health-related challenges and requirements: A grounded theory study in Iran. *Prehospital and Disaster Medicine*, 26(3), 151–158. <https://doi.org/10.1017/S1049023X11006200>
- Kim, H.-Y. (2015). Statistical notes for clinical researchers: post-hoc multiple comparisons. *Restorative Dentistry & Endodontics*, 40(2), 172. <https://doi.org/10.5395/rde.2015.40.2.172>
- Kinman, G., & Grant, L. (2011). Exploring stress resilience in trainee social workers: The role of emotional and social competencies. *British Journal of Social Work*, 41(2), 261–275. <https://doi.org/10.1093/bjsw/bcq088>
- Kraemer, H. C., Stice, E., Kazdin, A., Offord, D., & Kupfer, D. (2001). How do risk factors work together? Mediators, moderators, and independent, overlapping, and proxy risk factors. *American Journal of Psychiatry*, 158(6), 848–856. <https://doi.org/10.1176/appi.ajp.158.6.848>
- Krejcie, R. V., & Morgan, D. W. (1970). Determining sample size for research activities. *Education and Psychological Measurement*, 30, 607–610. <https://doi.org/10.1177/001316447003000308>
- Kristensen, P., Lars, W., & Heir, T. (2010). Predictors of complicated grief after a natural disaster: A population study two years after the 2004 South-East Asian tsunami. *Death Studies*, 34(2), 137–150. <https://doi.org/10.1080/07481180903492455>
- Kroon, S. M. A. van der, Pierick, E. ten, Vlieger, J. J. de, Backus, G. B. C., & King, R. P. (2002). Social capital and communication. In *Agricultural Economics Research Institute*. The Hague. <http://search.ebscohost.com/login.aspx?direct=true&db=lah&AN=20023172858&site=ehost-live>
- Kruschke, J. K., Aguinis, H., & Joo, H. (2012). The time has come: Bayesian methods for data analysis in the organizational sciences. *Organizational Research Methods*, 15(4), 722–752. <https://doi.org/10.1177/1094428112457829>
- Kumra, S., & Vinnicombe, S. (2010). Impressing for success: A gendered analysis of a key social capital accumulation strategy. *Gender, Work & Organization*, 17(5), 521–546.
- Kwak, S. K., & Kim, J. H. (2017). Statistical data preparation: Management of missing values and outliers. *Korean Journal of Anesthesiology*, 70(4), 407–411. <https://doi.org/10.4097/kjae.2017.70.4.407>
- Laajalahti, A., Hyvärinen, J., & Vos, M. (2016). Crisis communication competence



- in co-producing safety with citizen groups. *Social Sciences*, 5(1), 13.  
<https://doi.org/10.3390/socsci40x000x>
- LaLone, M. B. (2012). Neighbors helping neighbors: An examination of the social capital mobilization process for community resilience to environmental disasters. *Journal of Applied Social Science*, 6(2), 209–237.  
<https://doi.org/10.1177/1936724412458483>
- Lamond, J. E., Joseph, R. D., & Proverbs, D. G. (2015). An exploration of factors affecting the long term psychological impact and deterioration of mental health in flooded households. *Environmental Research*, 140, 325–334.  
<https://doi.org/10.1016/j.envres.2015.04.008>
- Lamontagne, C. (2010). Intimidation: A concept analysis. *Nursing Forum*, 45(1), 54–65. <https://doi.org/10.1111/j.1744-6198.2009.00162.x>
- Lazega, E., & Burt, R. S. (1995). *Structural holes: The social structure of competition*. Cambridge University Press. <https://doi.org/10.2307/3322456>
- Leal, M. do C., Pereira, A. P. E., Lamarca, G. de A., & Vettore, M. V. (2011). The relationship between social capital, social support and the adequate use of prenatal care. *Cadernos de Saúde Pública*, 27(2), 237–253.  
<https://doi.org/10.1590/s0102-311x2011001400011>
- Leary, M. R., & Kowalski, R. M. (1990). Impression management: A literature review and two-component model. *Psychological Bulletin*, 107(1), 34–47.  
<https://doi.org/10.1037/0033-2909.107.1.34>
- Lee, H., Park, J., & Lee, J. (2013). Role of leadership competencies and team social capital in it services. *Journal of Computer Information Systems*, 53(4), 1–11.  
<https://doi.org/10.1080/08874417.2013.11645645>
- Lee, S., Chung, J. E., & Park, N. (2016). Linking cultural capital with subjective well-being and social support: The role of communication networks. *Social Science Computer Review*, 34(2), 172–196.  
<https://doi.org/10.1177/0894439315577347>
- Lee, W. K., & Tuan Resdi, T. A. (2016). Simultaneous hydrological prediction at multiple gauging stations using the NARX network for Kemaman catchment, Terengganu, Malaysia. *Hydrological Sciences Journal*, 61(16), 2930–2945.  
<https://doi.org/10.1080/02626667.2016.1174333>
- Legh-Jones, H., & Moore, S. (2012). Network social capital, social participation, and physical inactivity in an urban adult population. *Social Science and Medicine*, 74(9), 1362–1367. <https://doi.org/10.1016/j.socscimed.2012.01.005>
- Leon, K. A., Hyre, A. D., Ompad, D., DeSalvo, K. B., & Muntner, P. (2007). Perceived stress among a workforce 6 months following hurricane Katrina. *Social Psychiatry and Psychiatric Epidemiology*.  
<https://doi.org/10.1007/s00127-007-0260-6>
- Leonard, M., Graham, S., & Bonacum, D. (2004). The human factor: The critical importance of effective teamwork and communication in providing safe care. *Quality and Safety in Health Care*, 13(SUPPL. 1), i85–i90.

<https://doi.org/10.1136/qshc.2004.010033>

- Lewis, M. A., & Neighbors, C. (2005). Self-determination and the use of self-presentation strategies. *Journal of Social Psychology*, 145(4), 469–490. <https://doi.org/10.3200/SOCP.145.4.469-490>
- Liddell, J., & Ferreira, R. J. (2019). Predictors of individual resilience characteristics among individuals ages 65 and older in post-disaster settings. *Disaster Medicine and Public Health Preparedness*, 13(2), 256–264. <https://doi.org/10.1017/dmp.2018.52>
- Lincoln, D. J. (2003). The editor's corner. *Journal of Marketing Education*, 25(3), 195. <https://doi.org/10.1177/0273475303260234>
- Littlejohn, Stephen W., & Jabush, D. M. (1982). Communication competence: Model and application. *Journal of Applied Communication Research*, 10, 29–37.
- Liu, J., Qu, H., Huang, D., Chen, G., Yue, X., Zhao, X., & Liang, Z. (2014). The role of social capital in encouraging residents' pro-environmental behaviors in community-based ecotourism. *Tourism Management*, 41, 190–201. <https://doi.org/10.1016/j.tourman.2013.08.016>
- Loke, A. Y., & Fung, O. W. M. (2014). Nurses' competencies in disaster nursing: Implications for curriculum development and public health. *International Journal of Environmental Research and Public Health*, 11(3), 3289–3303. <https://doi.org/10.3390/ijerph110303289>
- Lowe, S. R., Sampson, L., Gruebner, O., & Galea, S. (2016). Mental health service need and use in the aftermath of hurricane sandy: Findings in a population-based sample of New York city residents. *Community Mental Health Journal*, 52(1), 25–31. <https://doi.org/10.1007/s10597-015-9947-4>
- Lubna, M. (2017). *Cumulative disaster exposure and coping capacity of women and their children in Southeast Louisiana*. Colorado State University.
- Mahani, I., Shahrir, J., & Melati, S. (2017). The counselors psychological well being. *International Journal of Academic Research in Business and Social Sciences*, 7(3), 733–738. <https://doi.org/10.6007/IJARBS/v7-i3/2773>
- Majlis Keselamatan Negara. (1997). *Arahan no.20, mekanisme pengurusan bencana*.
- Malaysian Psychiatric Association. (2010). *Gangguan mental dan penyelesaian*. <http://psychiatry-malaysia.org/article.php?aid=1241>
- Mansor, A. T. (2019). Harapan baharu kesejahteraan mental rakyat. *Berita Harian Online*. <http://www.bhplus.com.my/rencana/muka10/2019/01/518916/harapan-baharu-kesejahteraan-mental-rakyat>
- Martin, K. A., Leary, M. R., & Rejeski, W. J. (2000). Self-presentational concerns in older adults: Implications for health and well-being. *Basic and Applied Social Psychology*, 22(3), 169–179. [https://doi.org/10.1207/S15324834BASP2203\\_5](https://doi.org/10.1207/S15324834BASP2203_5)
- Marton-Williams, J. (1986). Questionnaire design. In R. Worcester & J. Downham (Eds.), *Consumer market research handbook* (pp. 111 – 146). Elsevier Science.
- Masud-All-Kamal, M., & Monirul Hassan, S. M. (2018). The link between social capital and disaster recovery: Evidence from coastal communities in

- Bangladesh. *Natural Hazards*, 93(3), 1547–1564.  
<https://doi.org/10.1007/s11069-018-3367-z>
- Matsaganis, M. D., & Wilkin, H. A. (2015). Communicative social capital and collective efficacy as determinants of access to health-enhancing resources in residential communities. *Journal of Health Communication*, 20(4), 377–386.  
<https://doi.org/10.1080/10810730.2014.927037>
- Max Planck Institute for Demographic Research. (2017). *What is Demography?*  
[https://www.demogr.mpg.de/en/education\\_career/what\\_is\\_demography\\_1908/default.htm](https://www.demogr.mpg.de/en/education_career/what_is_demography_1908/default.htm)
- Mazzei, A. (2014). Internal communication for employee enablement: Strategies in American and Italian companies. *Corporate Communications*, 19(1), 82–95.  
<https://doi.org/10.1108/CCIJ-08-2012-0060>
- McCarthy, F. X. (2011). Analyst in emergency management policy. In *Federal Stafford Act disaster assistance: Presidential declarations, eligible activities, and funding*.
- McCroskey, J. C., & Young, T. J. (1981). Ethos and credibility: The construct and its measurement after three decades. *Central States Speech Journal*, 32(1), 24–34.  
<https://doi.org/10.1080/10510978109368075>
- Mcdonald, B. (2002). A teaching note on cook's distance: A guideline. *Letter. Inf. Math. Sci.*, 3, 127–128.
- McDonough, P., & Walters, V. (2001). Gender and health: Reassessing patterns and explanations. *Social Science and Medicine*, 52(4), 547–559.  
[https://doi.org/10.1016/S0277-9536\(00\)00159-3](https://doi.org/10.1016/S0277-9536(00)00159-3)
- Mcfarland, L. A., Yun, G., Harold, C. M., Viera, L., & Moore, L. G. (2005). An examination of impression management use and effectiveness across assessment center exercises: The role of competency demands. *Personnel Psychology*, 58(4), 949–980. <https://doi.org/10.1111/j.1744-6570.2005.00374.x>
- McFarlane, A. C., & Williams, R. (2012). Mental health services required after disasters: Learning from the lasting effects of disasters. In *Depression Research and Treatment*. <https://doi.org/10.1155/2012/970194>
- Meadows, J. L. (1991). Multicultural communication. *Physical and Occupational Therapy in Pediatrics*, 11(4), 31–42. [https://doi.org/10.1080/J006v11n04\\_03](https://doi.org/10.1080/J006v11n04_03)
- Mechanic, D., & Tanner, J. (2007). Vulnerable people, groups, and populations: Societal view. *Health Affairs*, 26(5), 1220–1230.  
<https://doi.org/10.1377/hlthaff.26.5.1220>
- Mehdizadeh, S. (2010). Self-presentation 2.0: Narcissism and self-esteem on facebook. *Cyberpsychology, Behavior, and Social Networking*, 13(4), 357–364.  
<https://doi.org/10.1089/cyber.2009.0257>
- Menne, B., & Murray, V. (2013). *Floods in the WHO European Region: Health effects and their prevention* (Bettina Menne & V. Murray (eds.)). Public Health

England. <http://www.euro.who.int/en/health-topics/environment-and-health/Climate-change/publications/2013/floods-in-the-who-european-region-health-effects-and-their-prevention>

- Meran, A. B. (2018, July 24). Hapuskan stigma penyakit mental. *Utusan Malaysia*, 2018. <https://miasa.org.my/blog/2018/07/berita-hapuskan-stigma-penyakit-mental/>
- Merrick, M. T., Ports, K. A., Ford, D. C., Afifi, T. O., Gershoff, E. T., & Grogan-Kaylor, A. (2017). Unpacking the impact of adverse childhood experiences on adult mental health. *Child Abuse and Neglect*, 69, 10–19. <https://doi.org/10.1016/j.chiabu.2017.03.016>
- Merz, B., Kreibich, H., Schwarze, R., & Thieken, A. (2010). Review article “assessment of economic flood damage.” *Natural Hazards and Earth System Science*, 10(8), 1697–1724. <https://doi.org/10.5194/nhess-10-1697-2010>
- Metts, S. (2009). Impression management. In S. W. Littlejohn & K. A. Foss (Eds.), *Encyclopedia of communication theory*. Sage Publication.
- Minamoto, Y. (2010). Social capital and livelihood recovery: Post-tsunami Sri Lanka as a case. *Disaster Prevention and Management: An International Journal*, 19(5), 548–564. <https://doi.org/10.1108/09653561011091887>
- Mohd Juraimy, K., & Ahmad Azan, R. (2014). Strategi menguruskan tekanan dari perspektif Islam. *Jurnal Hadhari*, 6(1), 27–41.
- Mohd Majid, K. (1990). *Kaedah penyelidikan pendidikan*. Dewan Bahasa dan Pustaka.
- Mohd Nasir, M. S., Rahmah, I., & Ishak, Y. (2010). Indeks modal sosial dan agihan pendapatan di Malaysia. *IJMS*, 17(2), 253–274.
- Mohd Zulhafiz, S., Salfarina, A. G., & Abd Aziz, A. M. (2013). Menangani masalah banjir di daerah Padang Terap, Kedah: Analisis persepsi dan tindakan pemimpin masyarakat tempatan. *Malaysian Journal of Society and Space*, 9(4), 142–149.
- Mohd Zulhafiz, S., Salfarina, A. G., Mohd Nazri, S., & Abd Aziz, A. M. (2013). Konflik di pusat pemindahan banjir: Kajian Kes di Daerah Padang Terap, Kedah. *Malaysian Journal of Society and Space*, 9(1), 69–78.
- Moksnes, U. K., & Espnes, G. A. (2013). Self-esteem and life satisfaction in adolescents-gender and age as potential moderators. *Quality of Life Research*, 22(10), 2921–2928. <https://doi.org/10.1007/s11136-013-0427-4>
- Moore, S., & Kawachi, I. (2017). Twenty years of social capital and health research: A glossary. *Journal of Epidemiology and Community Health*, 71(5), 513–517. <https://doi.org/10.1136/jech-2016-208313>
- Morreale, S. P., & Hackman, M. Z. (1994). A communication competency approach to public speaking instruction. *Journal of Instructional Psychology*, 21(3), 250.
- Morreale, S. P., Spitzberg, B. H., & Barge, J. K. (2001). *Human communication: Motivation, knowledge and skills*. Wadsworth.
- Mukoni, M. (2015). Traditional gender roles of men and women in natural resource

- conservation among the Vhavenda people in Zimbabwe: Implications for sustainable. *International Journal of Humanities and Social Science*, 4(1), 76–84.
- Murphy, N. A. (2007). Appearing smart: The impression management of intelligence, person perception accuracy, and behavior in social interaction. *Personality and Social Psychology Bulletin*, 33(3), 325–339. <https://doi.org/10.1177/0146167206294871>
- Muttarak, R., & Pothisiri, W. (2013). The role of education on disaster preparedness: Case study of 2012 Indian Ocean earthquakes on Thailand's Andaman coast. *Ecology and Society*, 18(4), 51–68. <https://doi.org/10.5751/ES-06101-180451>
- Nadler, J. T., Weston, R., & Voyles, E. C. (2015). Stuck in the middle: The use and interpretation of mid-points in items on questionnaires. *Journal of General Psychology*, 142(2), 71–89. <https://doi.org/10.1080/00221309.2014.994590>
- Nadzam, D. M. (2009). Nursesrole in communication and patient safety. *Journal of Nursing Care Quality*, 24(3), 184–188. <https://doi.org/10.1097/01.NCQ.0000356905.87452.62>
- Najafi, M., Ardalan, A., Akbarisari, A., Noorbala, A. A., & Jabbari, H. (2015). Demographic determinants of disaster preparedness behaviors amongst Tehran inhabitants, Iran. *PLoS Currents*, 7, 1–15. <https://doi.org/10.1371/currents.dis.976b0ab9c9d9941cbbae3775a6c5fbe6>
- Najib, A. M., Che Su, M., Johana, J., & Nur Haffiza, R. (2015). Stress and social support as predictors of quality of life: A case among flood victims in Malaysia. *International Journal of Psychological and Behavioral Sciences*, 9(10), 3363–3368.
- Najib, A. M., Che Su, M., Zarina, M. S., Suhanim, A., Suhaini, M., & Wan Bee, C. D. (2006). *Kecerdasan emosi dan kompetensi pelajar-pelajar institusi pengajian tinggi awam*.
- Nasar, A., Inayat, S., Zulqarnain, A., & Khan, M. N. S. (2016). Stress reaction and post-traumatic stress disorder among flood victims of Lahore- Pakistan and role of community (ROC). *International Journal of Psychosocial Rehabilitation*, 20(2), 75–84.
- Nasir, R., Zainah, A. Z., & Khairudin, R. (2012). Psychological effects on victims of the Johor flood 2006/2007. *Asian Social Science*, 8(8), 126–133. <https://doi.org/10.5539/ass.v8n8p126>
- Naz, S., & Gul, S. (2015). Translation, adaptation and cross language validation of Perception of Parents Scale (POPS). *Pakistan Business Review*, 16(4), 946–959.
- Nelson, J. C., Essien, J. D. K., Latoff, J. S., & Wiesner, P. J. (1997). Collaborative competence in the public health agency: Defining performance at the organizational and individual employee levels. *PREVENTION 97 Conference: Research Linkages between Academia and Practice*.
- Nieminen, T., Martelin, T., Koskinen, S., Aro, H., Alanen, E., & Hyyppä, M. T. (2010). Social capital as a determinant of self-rated health and psychological well-being. *International Journal of Public Health*, 55(6), 531–542.

<https://doi.org/10.1007/s00038-010-0138-3>

- Noor Diyana F. A., Fakhru'l-Razi A., Aini M. S., Ahmad Azan R., & Mohd Muhaimin R. W. (2020). Community preparedness to flood disaster in Johor, Malaysia. *IOP Conference Series: Earth and Environmental Science*. <https://doi.org/10.1088/1755-1315/479/1/012015>
- Noor Syamimi, I., Azharudin, M. D., & Mohamad Rodzi, A. R. (2014). Sejarah banjir besar di Semenanjung Malaysia, 1926-1971. *Jurnal Perspektif*, 3(6), 54–67.
- Nor Ezdanie, O. (2007). *Kesejahteraan psikologi dan kesejahteraan spiritual dalam kalangan pelajar IPTS*. [http://www.mara.gov.my/c/document\\_library/get\\_file?uuid=2fb66357-1d33-4f9f-851e-26ed93d0ec4a&groupId=30564](http://www.mara.gov.my/c/document_library/get_file?uuid=2fb66357-1d33-4f9f-851e-26ed93d0ec4a&groupId=30564)
- Norazlim, Y. (2017). *Pengurusan bencana*. Unit Komunikasi Perak - Jabatan Hal Ehwal Khas (JASA). <http://www.jasa.gov.my/bm/gallery/lang-bm-arkib-lang-lang-en-archive-lang/23-isu-terkini/355-pengurusan-bencana.html>
- Noremy, M. A., Azlinda, A., Nazirah, H., & Nur Hafizah, A. (2017). Kajian penelitian masalah mangsa bencana banjir. *Journal of Social Sciences and Humanities*, 3(3), 1–19.
- Norizan, Y. (2016). Pengurusan elemen psikologikal sebagai persediaan menghadapi bencana: Satu kajian kualitatif terhadap mangsa banjir di Kelantan. *Jurnal Psikologi Malaysia*, 30(2), 74–81.
- Norris, F. H., Baker, C. K., Murphy, A. D., & Kaniasty, K. (2005). Social support mobilization and deterioration after Mexico's 1999 flood: Effects of context, gender, and time. *American Journal of Community Psychology*, 36(1–2), 15–28. <https://doi.org/10.1007/s10464-005-6230-9>
- Norris, F. H., Friedman, M. J., Watson, P. J., Byrne, C. M., Diaz, E., & Kaniasty, K. (2002). 60,000 disaster victims speak: Part I. An empirical review of the empirical literature, 1981-2001. *Psychiatry*, 65(3), 207–239. <https://doi.org/10.1521/psyc.65.3.207.20173>
- Norwood, S. L. (2000). *Research strategies for advanced practice nurses* (Issue 895). Prentice Hall.
- Nur Haffiza, R., Che Su, M., & Taib, A. (2013). Social support, impression management and well-being following a disaster: A literature review and some conceptual considerations. *International Journal of Social Science and Humanity*, 4(1), 45–47.
- Nurul' Ain, A., & Aniza, I. (2017). *Jururawat dan bencana: Situasi di Malaysia*.
- Nurullah, A. S. (2012). Received and provided social support: A review of current evidence and future directions. *American Journal of Health Studies*, 27(3), 173–188. <http://works.bepress.com/nurullah/3/>
- O'Mullane, M. (2013). *Integrating health impact assessment with the policy process: Lessons and experiences from around the world*. Oxford University Press.
- O'Neill, H. K., Evans, B. a., Bussman, M. D., & Strandberg, D. K. (1999).

- Psychological distress during the Red River flood: Predictive utility of the Conservation of Resources model. *Applied Behavioral Science Review*. [https://doi.org/10.1016/S1068-8595\(00\)80016-1](https://doi.org/10.1016/S1068-8595(00)80016-1)
- Obsborne, J. W., & Overbay, A. (2004). The power of outliers (and why researchers should always check for them). *Practical Assessment, Research, and Evaluation*, 9(6), 1–9. <https://doi.org/10.1017/CBO9781107415324.004>
- Oe, M., Fujii, S., Maeda, M., Nagai, M., Harigane, M., Miura, I., Yabe, H., Ohira, T., Takahashi, H., Suzuki, Y., Yasumura, S., & Abe, M. (2016). Three-year trend survey of psychological distress, post-traumatic stress, and problem drinking among residents in the evacuation zone after the Fukushima Daiichi Nuclear Power Plant accident. *Psychiatry and Clinical Neurosciences*, 70(6), 245–252. <https://doi.org/10.1111/pcn.12387>
- Olf, M., Langeland, W., Draijer, N., & Gersons, B. P. R. (2007). Gender differences in posttraumatic stress disorder. *Psychological Bulletin*, 133(2), 183–204. <https://doi.org/10.1037/0033-2909.133.2.183>
- Omori, K., & Allen, M. (2014). Cultural differences between American and Japanese self-presentation on SNSs. *International Journal of Interactive Communication Systems and Technologies*, 4(1), 47–60. <https://doi.org/10.4018/ijicst.2014010104>
- Oo, S. S., Rahmah, M. A., Aniza, A. A., Aung, M. M. T., & Rohayah, H. (2016). Prevalence and perceived severity of post-traumatic stress disorder among flood victims in Kuala Terengganu, Malaysia. *Malaysian Journal of Public Health Medicine*, 16(2), 30–40.
- Oskorouchi, H. R., Nie, P., & Sousa-Poza, A. (2018). The effect of floods on anemia among reproductive age women in Afghanistan. *PLoS ONE*. <https://doi.org/10.1371/journal.pone.0191726>
- Osofsky, H. J., Osofsky, J. D., Arey, J., Kronenberg, M. E., Hansel, T., & Many, M. (2011). Hurricane Katrina's first responders: The struggle to protect and serve in the aftermath of the disaster. *Disaster Medicine and Public Health Preparedness*, 5(2), S214–S219. <https://doi.org/10.1001/dmp.2011.53>
- Othman, A. Z., Dahlan, A., Borhani, S. N., & Rusdi, H. (2016). Posttraumatic stress disorder and quality of life among flood disaster victims. *Procedia - Social and Behavioral Sciences*, 234, 125–134. <https://doi.org/10.1016/j.sbspro.2016.10.227>
- Oyeyemi, G. M., Bukoye, A., & Akeyede, I. (2015). Comparison of outlier detection procedures in multiple linear regressions. *American Journal of Mathematics and Statistics*, 5(1), 37–41. <https://doi.org/10.5923/j.ajms.20150501.06>
- Pallant, J. (2010). *SPSS Survival Manual* (4th ed.). Mc-Graw-Hill.
- Palttala, P., Boano, C., Lund, R., & Vos, M. (2012). Communication gaps in disaster management: Perceptions by experts from governmental and non-governmental organizations. *Journal of Contingencies and Crisis Management*, 20(1), 2–12. <https://doi.org/10.1111/j.1468-5973.2011.00656.x>
- Pathirage, C., Seneviratne, K., Amaratunga, D., & Haigh, R. (2012). Managing

- disaster knowledge: Identification of knowledge factors and challenges. *International Journal of Disaster Resilience in the Built Environment*, 3(3), 237–252. <https://doi.org/10.1108/17595901211263620>
- Pauls, C. A., & Stemmler, G. (2003). Substance and bias in social desirability responding. *Personality and Individual Differences*, 35(2), 263–275. [https://doi.org/10.1016/S0191-8869\(02\)00187-3](https://doi.org/10.1016/S0191-8869(02)00187-3)
- Perry, C. A. (2000). Significant floods in the United States during the 20th century - USGS measures a century of floods. In *U.S. Geological Survey*. <https://pubs.usgs.gov/fs/2000/0024/report.pdf>
- Person, C., Tracy, M., & Galea, S. (2006). Risk factors for depression after a disaster. *Journal of Nervous and Mental Disease*, 194(9), 659–666. <https://doi.org/10.1097/01.nmd.0000235758.24586.b7>
- Petrescu, M. (2013). Marketing research using single-item indicators in structural equation models. *Journal of Marketing Analytics*, 1(2), 99–117. <https://doi.org/10.1057/jma.2013.7>
- Phifer, J. F. (1990). Psychological distress and somatic symptoms after natural disaster: Differential vulnerability among older adults. *Psychology and Aging*, 5(3), 412–420. <https://doi.org/10.1037//0882-7974.5.3.412>
- Phifer, J. F., & Norris, F. H. (1989). Psychological symptoms in older adults following natural disaster: Nature, timing, duration, and course. *Journals of Gerontology*, 44(6). <https://doi.org/10.1093/geronj/44.6.s207>
- Piaw, C. Y. (2011). *Kaedah dan statistik penyelidikan*. Mc-Graw-Hill. <https://doi.org/10.1017/CBO9781107415324.004>
- Ping, E. Y., Laplante, D. P., Elgbeili, G., Hillerer, K. M., Brunet, A., O'Hara, M. W., & King, S. (2015). Prenatal maternal stress predicts stress reactivity at 21/2 years of age: The Iowa flood study. *Psychoneuroendocrinology*, 56, 62–78. <https://doi.org/10.1016/j.psyneuen.2015.02.015>
- Polit, D. F., Beck, C. T., & Owen, S. F. (2007). Is the CVI an acceptable indicator of content validity? Appraisal and recommendations. *Research in Nursing & Health*, 30(4), 459–467. <https://doi.org/10.1002/nur>
- Ponnamperuma, T., & Nicolson, N. A. (2016). Negative trauma appraisals and PTSD symptoms in Sri Lankan adolescents. *Journal of Abnormal Child Psychology*, 44(2), 245–255. <https://doi.org/10.1007/s10802-015-9985-y>
- Portal Rami Majlis Perbandaran Kemaman. (2019). *Info Kemaman*. <http://www.mpk.terengganu.gov.my/ms/pelawat/info-kemaman>
- Portes, A. (1998). Social capital: Its origins and applications in modern sociology. *Annual Review of Sociology*, 24(1), 1–24. <https://doi.org/10.1146/annurev.soc.24.1.1>
- Portes, A. (2000). The two meanings of social capital. *Sociological Forum*, 15(1), 1–12. <https://doi.org/10.1023/A:1007537902813>
- Portes, A. (2014). Downsides of social capital. *Proceedings of the National Academy*



of Sciences. <https://doi.org/10.1073/pnas.1421888112>

- Priem, J. S., & Solomon, D. H. (2009). Comforting apprehensive communicators: The effects of reappraisal and distraction on cortisol levels among students in a public speaking class. *International Journal of Phytoremediation*, 57(3), 259–281. <https://doi.org/10.1080/01463370903107253>
- Putnam, R. D. (1995a). Bowling alone: America's declining social capital. *Journal of Democracy*, 6(1), 65–78.
- Putnam, R. D. (1995b). Tuning in, tuning out: The strange disappearance of social capital in America. *PS: Political Science and Politics*, 28(4), 664. <https://doi.org/10.2307/420517>
- Putnam, R. D. (2002). *Making democracy work: Civic traditions in modern Italy*. Princeton University Press.
- Putnam, R. D., Leonardi, R., & Nonetti, R. Y. (1993). Social capital and institutional success. In *Making democracy work: Civic traditions in modern Italy*. Princeton University Press.
- Query, J. L., & Kreps, G. L. (1996). Testing a relational model for health communication competence among caregivers for individuals with Alzheimer's disease. *Journal of Health Psychology*, 1(3), 335–351. <https://doi.org/10.1177/135910539600100307>
- Rabiei, A., Nakhaee, N., & Pourhosseini, S. S. (2014). Shortcomings in dealing with psychological effects of natural disasters in Iran. *Iranian Journal of Public Health*, 43(8), 1132–1138.
- Raj, A., Tan, J., Aun, S., & Ramasamy, P. N. (2017). Predicting role of mindfulness and procrastination on psychological well-being among university students in Malaysia. *Jurnal Psikologi Malaysia*, 31(2), 29–36.
- Rautela, P. (2006). Redefining disaster: Need for managing accidents as disasters. *Disaster Prevention and Management: An International Journal*, 15(5), 799–809. <https://doi.org/10.1108/09653560610712748>
- Reis, H. T., Sheldon, K. M., Gable, S. L., Roscoe, J., & Ryan, R. M. (2000). Daily well-being: The role of autonomy, competence, and relatedness. *Personality and Social Psychology Bulletin*, 26(4), 419–435. <https://doi.org/10.1177/0146167200266002>
- Reka, K., & Borza, A. (2012). Internal and external communication within cultural organizations. *Management Și Marketing (București)*, 7(4), 613.
- Rickheit, G., & Strohner, H. (2008). *Handbook of communication competence* (K. Knapp & A. Gerd (eds.); Vol. 1). Walter de Gruyter. <https://doi.org/10.1515/9783110199000>
- Ringle, C. M., Sarstedt, M., & Straub, D. W. (2012). Editor's comments: A critical look at the use of PLS-SEM. *Management Information Systems Quarterly*, 36(1), iii–xiv. <https://doi.org/10.2307/41410402>
- Rojas, H., Shah, D. V., & Friedland, L. A. (2011). A communicative approach to social capital. *Journal of Communication*, 61(4), 689–712.

<https://doi.org/10.1111/j.1460-2466.2011.01571.x>

- Ronen, T., Hamama, L., Rosenbaum, M., & Mishely-Yarlap, A. (2016). Subjective well-being in adolescence: The role of self-control, social support, age, gender, and familial crisis. *Journal of Happiness Studies*, 17(1), 81–104. <https://doi.org/10.1007/s10902-014-9585-5>
- Rosenfeld, L. ., & Berko, R. . (1990). *Communicating with competency*. Scoot Foresman.
- Rosenfeld, P., Giacalone, R. A., & Riordan, C. A. (1995). *Impression management in organizations: Theory, measurement, practice*. Routledge.
- Roudini, J., Khankeh, H. R., & Witruk, E. (2017). Disaster mental health preparedness in the community: A systematic review study. In *Health Psychology Open*. <https://doi.org/10.1177/2055102917711>
- Rubin, R. B., Powers, D. E., Martin, M. M., & Bruning, S. S. (1993). Test of a self-efficacy model of interpersonal communication competence. *Communication Quarterly*, 41(2), 210–220. <https://doi.org/10.1080/01463379309369880>
- Rubio, D. M., Rubin, R. S., & Brennan, D. G. (2003). How well does the GRE work for your university? *College and University*, 4(78), 11.
- Ruhani, M. M., Abdullah, M., & Nor Ezdanie, O. (2012). Keperibadian dan sokongan sosial penghuni PUSPEN: Implikasi terhadap program pemulihan. *Jurnal Kemanusiaan*, 10(2), 56–66.
- Ruziati, M. A. A. (2018). *Indeks kesejahteraan psikologi Malaysia*. <https://ikpm.jpa.gov.my/preamble>
- Ruziati, M. A. A., Abdul Jalil, H., Amran, H., Zuriani, I., & Ami, H. P. (2018). Keperluan indeks kesejahteraan psikologi dalam perkhidmatan awam: Satu tinjauan umum. *Jurnal Psikologi Dan Kaunseling Perkhidmatan Awam*, 13, 1–16.
- Ryan, L., Sales, R., Tilki, M., & Siara, B. (2008). Social networks, social support and social capital: The experiences of recent Polish migrants in London. *Sociology*, 42(4), 672–690. <https://doi.org/10.1177/0038038508091622>
- Ryan, R. M. (2009). Self-determination theory and wellbeing. In *Wellbeing in Developing Countries*. <https://doi.org/10.1002/9780470479216.corpsy0834>
- Ryan, R. M., & Deci, E. L. (2000). Self-determination theory and the facilitation of intrinsic motivation, social development, and well-being. *The American Psychologist*. <https://doi.org/10.1037/0003-066X.55.1.68>
- Ryff, C. D. (1989). Happiness is everything, or is it? Explorations on the meaning of psychological well-being. *Journal of Personality and Social Psychology*, 57(6), 1069–1081. <https://doi.org/10.1037/0022-3514.57.6.1069>
- Ryff, C. D., & Keyes, C. L. M. (1995). The structure of psychological well-being revisited. *Journal of Personality and Social Psychology*, 69(4), 719–727. <https://doi.org/10.1037/0022-3514.69.4.719>
- Ryff, C. D., & Singer, B. H. (2008). Know thyself and become what you are: A eudaimonic approach to psychological well-being. *Journal of Happiness*

*Studies*, 9(1), 13–39. <https://doi.org/10.1007/s10902-006-9019-0>

- Sadler, M. E., Hunger, J. M., & Miller, C. J. (2010). Personality and impression management: Mapping the multidimensional personality questionnaire onto 12 self-presentation tactics. *Personality and Individual Differences*, 48(5), 623–628. <https://doi.org/10.1016/j.paid.2009.12.020>
- Saegert, S., & Carpiano, R. M. (2017). Social support and social capital: A theoretical synthesis using community psychology and community sociology approaches. In M. A. Bond, I. Serrano-García, C. B. Keys, & M. Shinn (Eds.), *APA handbooks in psychology. APA handbook of community psychology: Theoretical foundations, core concepts, and emerging challenges* (pp. 295–314). American Psychological Association.
- Salguero, J. M., Extremera, N., & Fernández-Berrocal, P. (2012). Emotional intelligence and depression: The moderator role of gender. *Personality and Individual Differences*, 53(1), 29–32. <https://doi.org/10.1016/j.paid.2012.02.006>
- Salkind, N. J. (2010). *Encyclopedia of Research Design (Volume 3)*. Sage Publications.
- Sandberg, M., & Holmlund, M. (2015). Impression management tactics in sustainability reporting. *Social Responsibility Journal*, 11(4), 677–689. <https://doi.org/10.1108/SRJ-12-2013-0152>
- Sarina, Y., Nur Hafizah, Y., & Rahimah, A. A. (2018). Impak sosioekonomi bencana banjir 2014: Tindakan penyesuaian dan kesiapsiagaan lokal. *Malaysian Journal of Society and Space*, 14(4), 74–88. <https://doi.org/10.17576/geo-2018-1404-07>
- Schirmer, J. M., Mauksch, L., Lang, F., Marvel, M. K., Zoppi, K., Epstein, R. M., Brock, D., & Pryzbylski, M. (2005). Assessing communication competence: A review of current tools. *Family Medicine*, 37(3), 184–192. <https://doi.org/10.1016/j.jsurg.2010.12.005>
- Schmutte, P. S., & Ryff, C. D. (1997). Personality and well-being: Reexamining methods and meanings. *Journal of Personality and Social Psychology*, 73(3), 549–559. <https://doi.org/10.1037/0022-3514.73.3.549>
- Schulz, R. (1976). Effects of control and predictability on the physical and psychological well-being of the institutionalized aged. *Journal of Personality and Social Psychology*. <https://doi.org/10.1037/0022-3514.33.5.563>
- Scrivens, K., & Smith, C. (2013). Four interpretations of social capital: An agenda for measurement. In *OECD Statistics Working Papers*.
- Seifert, T. A. (2005). *The Ryff Scales of psychological well-being*. University of Iowa. <http://www.liberalarts.wabash.edu/ryff-scales/>
- Sekaran, U. (2000). *Research methods for business* (3rd ed.). John Wiley & Sons Inc.
- Sekaran, U. (2003). *Research methods for business: A skill building approach*. John Wiley & Sons Inc. <https://doi.org/10.1007/s13398-014-0173-7.2>
- Shakespeare-Finch, J., & Green, J. (2013). Social support promotes psychological well-being following a natural disaster. In *Australia and New Zealand Disaster*

and Emergency Management Conference, 210–229.

- Sharma, S., Durand, R. M., & Gur-Arie, O. (1981). Identification and analysis of moderator variables. *Journal of Marketing Research*, 18(3), 291. <https://doi.org/10.2307/3150970>
- Shepherd, D., & Haynie, J. M. (2011). Venture failure, stigma, and impression management: A self-verification, self-determination view. *Strategic Entrepreneurship Journal*, 5(2), 178–197. <https://doi.org/10.1002/sej.113>
- Shepherd, Daniel, McBride, D., & Lovelock, K. (2017). First responder well-being following the 2011 Canterbury earthquake. *Disaster Prevention and Management*. <https://doi.org/10.1108/DPM-06-2016-0112>
- Shim, M., Mercer Kollar, L. M., Roberts, L. J., & Gustafson, D. H. (2015). Communication competence, psychological well-being, and the mediating role of coping efforts among women with breast cancer: Cross-sectional and longitudinal evidence. *Women and Health*, 55(4), 400–418. <https://doi.org/10.1080/03630242.2015.1022689>
- Shimi, A. C., Parvin, G. A., Biswas, C., & Shaw, R. (2010). Impact and adaptation to flood: A focus on water supply, sanitation and health problems of rural community in Bangladesh. *Disaster Prevention and Management: An International Journal*, 19(3), 298–313. <https://doi.org/10.1108/09653561011052484>
- Shumaker, S. A., & Brownell, A. (1984). Toward a theory of social support: Closing conceptual gaps. *Journal of Social Issues*, 40(4), 11–36. <https://doi.org/10.1111/j.1540-4560.1984.tb01105.x>
- Sippel, L. M., Pietrzak, R. H., Charney, D. S., Mayes, L. C., & Southwick, S. M. (2015). How does social support enhance resilience in the trauma-exposed individual? *Ecology and Society*, 20(4), 1–10. <https://doi.org/10.5751/ES-07832-200410>
- Siti Nurul Annisa, T., & Azahan, A. (2017). Bencana banjir dan tahap pengetahuan penduduk terhadap pengurusan banjir di Serian , Sarawak Flood disaster and the resident ' s level of knowledge on flood management in Serian , Sarawak. *Malaysian Journal of Society and Space*, 4(4), 22–36.
- Smith, V. (2010). Review article: Enhancing employability: Human, cultural, and social capital in an era of turbulent unpredictability. *Human Relations*, 63(2), 279–303. <https://doi.org/10.1177/0018726709353639>
- Social Capital Interest Group (SCIG). (2000). Short papers from the April, 1998 Social Capital Conference at Michigan State University. *Journal of Socio-Economics*, 29(6), 579–586. [https://doi.org/10.1016/s1053-5357\(00\)00088-3](https://doi.org/10.1016/s1053-5357(00)00088-3)
- Spitzberg, B. H. (2000). A model of intercultural communication competence. *Communicating Interculturally; Becoming Competent*, 1978, 379–391.
- Spitzberg, B.H. (1988). Communication competence: Measures of perceived effectiveness. In *A handbook for the study of human communication* (pp. 67–105).
- Spitzberg, B.H., & Cupach, W. . (1984). *Interpersonal communication competence*.

Sage Publications.

- Spitzberg, Brian H. (1983). Communication competence as knowledge, skill, and impression. *Communication Education*, 32(3), 323–329. <https://doi.org/10.1080/03634528309378550>
- Springer, K. W., & Hauser, R. M. (2006). An assessment of the construct validity of Ryff's Scales of psychological well-being: Method, mode, and measurement effects. *Social Science Research*, 35(4), 1080–1102. <https://doi.org/10.1016/j.ssresearch.2005.07.004>
- Steger, M. F. (2017). *Meaning in life and wellbeing* [Doctoral dissertation, Alliant International University]. <https://doi.org/10.1017/9781316339275.008>
- Steptoe, A., Deaton, A., & Stone, A. A. (2015). Psychological wellbeing, health and ageing. *Lancet*, 385(9968), 640–648. [https://doi.org/10.1016/S0140-6736\(13\)61489-0](https://doi.org/10.1016/S0140-6736(13)61489-0)
- Stern, A. D. (2017). *Definitions and general terminology*. <http://www.nws.noaa.gov/directives/sym/pd08003003curr.pdf>
- Stewart, R. C., Umar, E., Tomenson, B., & Creed, F. (2014). Validation of the multi-dimensional scale of perceived social support (MSPSS) and the relationship between social support, intimate partner violence and antenatal depression in Malawi. *BMC Psychiatry*, 14(1), 180. <https://doi.org/10.1186/1471-244X-14-180>
- Steyn, T. S. (2010). *The role of gender in the relationship between emotional intelligence and psychological well-being*. Doctoral dissertation, North-West University.
- Su, X., & Tsai, C. L. (2011). Outlier detection. *Wiley Interdisciplinary Reviews: Data Mining and Knowledge Discovery*, 1(3), 261–268. <https://doi.org/10.1002/widm.19>
- Subramaniam, S. (2016). Masalah kesihatan mental di Malaysia. *Kementerian Kesihatan Malaysia*. file:///C:/Users/iza\_rahman/Downloads/KENYATAAN AKHBAR YBMK Kesihatan Mental 28 September 2016.pdf
- Tabachnick, B. G., & Fidell, L. S. (2012). *Using multivariate statistics*. Harper and Row. <https://doi.org/10.1037/022267>
- Tatham, P., & Pettit, S. (2010). Transforming humanitarian logistics: The journey to supply network management. *International Journal of Physical Distribution & Logistics Management*, 40(8–9), 609–622. <https://doi.org/10.1108/09600031011079283>
- Tayebeh, F. H., Maryam, M. T., & Tayebeh, D. N. (2017). The correlation of social support with mental health: A meta-analysis. *Electronic Physician*, 9(9), 5212–5222. <https://doi.org/10.19082/5212>
- Taylor, S. E., & Brown, J. D. (1988). Illusion and Well-Being: A Social Psychological Perspective on Mental Health. *Psychological Bulletin*. <https://doi.org/10.1037/0033-2909.103.2.193>
- Tennant, R., Hiller, L., Fishwick, R., Platt, S., Joseph, S., Weich, S., Parkinson, J.,

- Secker, J., & Stewart-Brown, S. (2007). The Warwick-Edinburgh mental well-being scale (WEMWBS): Development and UK validation. *Health and Quality of Life Outcomes*, 5(63), 1–13. <https://doi.org/10.1186/1477-7525-5-63>
- Terry, M. L., & Leary, M. R. (2011). Self-compassion, self-regulation, and health. *Self and Identity*, 10(3), 352–362. <https://doi.org/10.1080/15298868.2011.558404>
- Thoits, P. A. (2010). Stress and health: Major findings and policy implications. *Journal of Health and Social Behavior*, 51, S41–S53. <https://doi.org/10.1177/0022146510383499>
- Thormar, S. B., Gersons, B. P. R., Juen, B., Djakababa, M. N., Karlsson, T., & Olff, M. (2014). The impact of disaster work on community volunteers: The role of peri-traumatic distress, level of personal affectedness, sleep quality and resource loss, on post-traumatic stress disorder symptoms and subjective health. *Journal of Anxiety Disorders*, 28(8), 971–977. <https://doi.org/10.1016/j.janxdis.2014.10.006>
- Ti, T. Z., Azaini, T. M., Shahriniza, A. S., Jamil, J., Si, Y. J., Jiun, M. T. L., Renganathan, N. K. N., Ismail, S. B., Kadir, A. A., Razak, A. A., & Hassan, M. H. M. (2016). Psychiatric morbidities among post flood elderly victims in Kelantan, Malaysia. *ASEAN Journal of Psychiatry*, 17(2), 209–216.
- Tockner, K., & Stanford, J. A. (2002). Riverine flood plains: Present state and future trends. In *Environmental Conservation*. <https://doi.org/10.1017/S037689290200022X>
- Tong, A. K. . (2009). *Psychological interventions in disaster management*. The United Centre of Emotional Health and Positive Living.
- Torry, W. I. (1979). *Hazards, hazes and holes: A critique of the environment as hazard and general reflections on disaster research* (I. Burton, R. W. Kates, & G. . White (eds.)). Oxford University Press.
- Toya, H., & Skidmore, M. (2007). Economic development and the impacts of natural disasters. *Economics Letters*, 94(1), 20–25. <https://doi.org/10.1016/j.econlet.2006.06.020>
- Tramontin, M., & Peters, J. J. (2008). Disaster mental health services: A primer for practitioners. *Journal of Psychological Trauma*, 6(4), 79–81. <https://doi.org/10.1080/19322880802096574>
- True, J. (2016). Gendered violence in natural disasters: Learning from New Orleans, Haiti and Christchurch. *Aotearoa New Zealand Social Work*, 25(2), 78–89. <https://doi.org/10.11157/anzswj-vol25iss2id83>
- Tunstall, S., Tapsell, S., Green, C., Floyd, P., & George, C. (2006). The health effects of flooding: Social research results from England and Wales. *Journal of Water and Health*, 4(3), 365–380. <https://doi.org/10.2166/wh.2006.031>
- Turnley, W H, Klotz, A. C., & Bolino, M. C. (2013). Crafting an image at another's expense: Understanding unethical impression management in organizations. In R. A. Giacalone & M. D. Promislo (Eds.), *Handbook of Unethical Work*

- Behavior: Implications for Individual Well-being* (pp. 123–139). M.E Sharpe.
- Turnley, William H., & Bolino, M. C. (2001). Achieving desired images while avoiding undesired images: Exploring the role of self-monitoring in impression management. *Journal of Applied Psychology*, 86(2), 351–360. <https://doi.org/10.1037//0021-9010.86.2.351>
- Uchino, B. N., Bowen, K., & Kent, R. (2016). Social support and mental health. In *Encyclopedia of Mental Health: Second Edition* (pp. 189–195). <https://doi.org/10.1016/B978-0-12-397045-9.00117-8>
- Ugwu, L. I., & Ugwu, D. I. (2013). Gender, floods and mental health: The way forward. *International Journal of Asian Social Science*, 3(4), 1030–1042.
- Ulrey, K. L., & Amason, P. (2001). Intercultural communication between patients and health care providers: An exploration of intercultural communication effectiveness, cultural sensitivity, stress, and anxiety. *Health Communication*, 13(4), 449–463. [https://doi.org/10.1207/S15327027HC1304\\_06](https://doi.org/10.1207/S15327027HC1304_06)
- Undiyaundeye, F. A., & Denga, D. A. (2018). Counselling for mitigating the psycho-social trauma of flood disaster victims. *PEOPLE: International Journal of Social Sciences*, 4(2), 118–125. <https://doi.org/10.20319/pijss.2018.42.118125>
- UNISDR. (2011). *Global assessment report on disaster risk reduction*.
- UNISDR. (2017). *Risks and disasters*. <http://www.un-spider.org/risks-and-disasters>
- Van Daalen, G., Sanders, K., & Willemsen, T. M. (2005). Sources of social support as predictors of health, psychological well-being and life satisfaction among Dutch male and female dual-earners. *Women and Health*, 41(2), 43–62. [https://doi.org/10.1300/J013v41n02\\_04](https://doi.org/10.1300/J013v41n02_04)
- Van de Velde, S., Bracke, P., & Levecque, K. (2010). Gender differences in depression in 23 European countries. Cross-national variation in the gender gap in depression. *Social Science and Medicine*, 71(2), 305–313. <https://doi.org/10.1016/j.socscimed.2010.03.035>
- Van Dierendonck, D., Díaz, D., Rodríguez-Carvajal, R., Blanco, A., & Moreno-Jiménez, B. (2008). Ryff's six-factor model of psychological well-being, a Spanish exploration. *Social Indicators Research*, 87(3), 473–479. <https://doi.org/10.1007/s11205-007-9174-7>
- Van Schalkwyk, I., & Wissing, M. P. (2010). Psychosocial well-being in a group of South African adolescents. *Journal of Psychology in Africa*, 20(1), 53–60. <https://doi.org/10.1080/14330237.2010.10820342>
- Vardoulakis, S., Dimitroulopoulou, C., Thornes, J., Lai, K. M., Taylor, J., Myers, I., Heaviside, C., Mavrogianni, A., Shrubsole, C., Chalabi, Z., Davies, M., & Wilkinson, P. (2015). Impact of climate change on the domestic indoor environment and associated health risks in the UK. *Environment International*, 85, 299–313. <https://doi.org/10.1016/j.envint.2015.09.010>
- Vaughan, D. (1999). The dark side of organizations: Mistake, misconduct, and disaster. *Annual Review of Sociology*, 25(1), 271–305.

<https://doi.org/10.1146/annurev.soc.25.1.271>

- Wahlström, L., Michélsen, H., Schulman, A., & Backheden, M. (2008). Different types of exposure to the 2004 tsunami are associated with different levels of psychological distress and posttraumatic stress. *Journal of Traumatic Stress*, 21(5), 463–470. <https://doi.org/10.1002/jts.20360>
- Wallemacq, P. (2018). Natural disasters in 2017: Lower mortality, higher cost. In *Centre for Research on the Epidemiology of Disasters (CRED)*.
- Walsh, G., Evanschitzky, H., & Wunderlich, M. (2008). Identification and analysis of moderator variables: Investigating the customer satisfaction-loyalty link. *European Journal of Marketing*, 42(9–10), 977–1004. <https://doi.org/10.1108/03090560810891109>
- Wan Mohd Asyraf, W. A. (2014). Hierarchical component using reflective-formative measurement model in Partial Least Square Structural Equation Modeling (PLS-SEM). *International Journal of Mathematics and Statistics Invention*, 2(233–49).
- Warr, P., Cook, J., & Wall, T. (1979). Scales for the measurement of some work attitudes and aspects of psychological well-being. *Journal of Occupational Psychology*, 52(2), 129–148. <https://doi.org/10.1111/j.2044-8325.1979.tb00448.x>
- Westphal, J. D., Park, S. H., McDonald, M. L., & Hayward, M. L. A. (2012). Helping other CEOs avoid bad press: Social exchange and impression management support among CEOs in communications with journalists. *Administrative Science Quarterly*, 57(2), 217–268. <https://doi.org/10.1177/0001839212453267>
- Whitehead, A. L., Julious, S. A., Cooper, C. L., & Campbell, M. J. (2016). Estimating the sample size for a pilot randomised trial to minimise the overall trial sample size for the external pilot and main trial for a continuous outcome variable. *Statistical Methods in Medical Research*, 25(3), 1057–1073. <https://doi.org/10.1177/0962280215588241>
- Wiemann, J. M., & Backlund, P. (1980). Current theory and research in communicative competence. *Review of Educational Research*, 50(1), 185–199. <https://doi.org/10.3102/00346543050001185>
- Winefield, H. R., Winefield, a H., & Tiggemann, M. (1992). Social support and psychological well-being in young adults: The multi-dimensional support scale. *Journal of Personality Assessment*, 58(1), 198–210. [https://doi.org/10.1207/s15327752jpa5801\\_17](https://doi.org/10.1207/s15327752jpa5801_17)
- Wongpakaran, T., Wongpakaran, N., & Ruktrakul, R. (2011). Reliability and validity of the multidimensional scale of perceived social support (MSPSS): Thai version. *Clinical Practice & Epidemiology in Mental Health*, 7(1), 161–166. <https://doi.org/10.2174/1745017901107010161>



- World Health Organization. (1997). *Health for All in the 21st Century*.
- World Health Organization. (2002). *Disasters & Emergencies*.
- World Health Organization. (2014). *Mental health: A state of well-being*. [https://www.who.int/features/factfiles/mental\\_health/en/#](https://www.who.int/features/factfiles/mental_health/en/#)
- World Health Organization. (2017). Depression and Other Common Mental Disorders. In *World Health Organization*. <https://doi.org/CC BY-NC-SA 3.0 IGO>
- World Health Organization. (2019). *Process of translation and adaptation of instruments*. [https://www.who.int/substance\\_abuse/research\\_tools/translation/en/](https://www.who.int/substance_abuse/research_tools/translation/en/)
- Wright, K. B., Banas, J. A., Bessarabova, E., & Bernard, D. R. (2010). A communication competence approach to examining health care social support, stress, and job burnout. *Health Communication*, 25(4), 375–382. <https://doi.org/10.1080/10410231003775206>
- Xin, K. R. (2004). Asian American managers: An impression gap?: An investigation of impression management and supervisor-subordinate relationships. *Journal of Applied Behavioral Science*, 40(2), 160–181. <https://doi.org/10.1177/0021886397333005>
- Xu, Y., & Burleson, B. R. (2001). Effects of sex, culture, and support type on perceptions of spousal social support: An assessment of the ‘support gap’ hypothesis in early marriage. *Communication Studies*, 27(4), 535–566. <https://doi.org/10.1080/10510974.2018.1464043>
- Zaharah, M. S., Hussin, N., Roshelmi, D., & Jamsiah, M. (2009). Impak kesihatan mental terhadap anggota kesihatan yang juga mangsa banjir di daerah Segamat, Johor. *Malaysian Journal of Community Health*, 15, 35–40.
- Zarina, A. (2014). Post-traumatic growth, coping, and social support among disaster survivors in province of Yogyakarta Indonesia. In C. Pracana (Ed.), *Psychology Applications & Development*. Science Press.
- Zhou, X., Wu, X., Wang, W., & Tian, Y. (2017). Longitudinal linkages between social support, posttraumatic stress disorder, and posttraumatic growth among primary school students after the Ya’ an earthquake. *Acta Psychologica Sinica*, 49(11), 1428. <https://doi.org/10.3724/sp.j.1041.2017.01428>
- Zia-ur-rehman, M., & Saman, J. (2015). Examination of the impression management of transformational leadership in public sector and governance. In *ISSRA*.
- Zimet, G. D., Dahlem, N. W., Zimet, S. G., & Farley, G. K. (1988). The multidimensional scale of perceived social support. *Journal of Personality Assessment*, 52(1), 30–41. [https://doi.org/10.1207/s15327752jpa5201\\_2](https://doi.org/10.1207/s15327752jpa5201_2)

## LAMPIRAN

### LAMPIRAN 1

*Soal selidik kajian*



**Tajuk Penyelidikan:  
Hubungan Sokongan Sosial, Kompetensi Komunikasi,  
Pengurusan Tanggapan,  
dengan Kesejahteraan Hidup Mangsa Banjir.**

**Doctor of Philosophy  
Kolej Sastera Dan Sains  
Universiti Utara Malaysia**

Tuan/Puan yang dihormati,

Saya Nur Haffiza Binti Rahaman merupakan pelajar *Doctor Of Philosophy (Communication)* Universiti Utara Malaysia (UUM) sedang menjalankan kajian berkaitan hubungan sokongan sosial, kompetensi komunikasi, pengurusan tanggapan, dengan kesejahteraan hidup mangsa banjir.

Segala maklumat yang diperoleh akan **dirahsiakan** dan digunakan untuk tujuan akademik semata-mata. Bagi soalan yang sukar untuk difahami, Tuan/Puan diminta untuk membulatkan nombor soalan berkenaan.

Mohon kerjasama daripada Tuan/Puan dapat mengisi soal selidik ini untuk membantu saya dalam melengkapkan lagi kajian ini. Kerjasama daripada pihak tuan/puan amat saya hargai dan didahului dengan ucapan jutaan terima kasih.

Sekian.

Penyelidik:

Nur Haffiza Binti Rahaman

No Tel : 0179344745

Email: izarahman87@gmail.com

## BAHAGIAN A : DEMOGRAFI

**Arahan:** Tandakan ( ✓ ) bagi maklumat yang berkaitan.

- |            |              |                          |
|------------|--------------|--------------------------|
| 1. Jantina | 1) Lelaki    | <input type="checkbox"/> |
|            | 2) Perempuan | <input type="checkbox"/> |

- |          |              |                          |
|----------|--------------|--------------------------|
| 2. Agama | 1) Islam     | <input type="checkbox"/> |
|          | 2) Buddha    | <input type="checkbox"/> |
|          | 3) Hindu     | <input type="checkbox"/> |
|          | 4) Kristian  | <input type="checkbox"/> |
|          | 5) Lain-lain | <input type="checkbox"/> |

- |           |              |                          |
|-----------|--------------|--------------------------|
| 3. Bangsa | 1) Melayu    | <input type="checkbox"/> |
|           | 2) Cina      | <input type="checkbox"/> |
|           | 3) India     | <input type="checkbox"/> |
|           | 4) Lain-lain | <input type="checkbox"/> |

- |         |                      |
|---------|----------------------|
| 4. Umur | Sila nyatakan: _____ |
|---------|----------------------|

- |                     |                     |                          |
|---------------------|---------------------|--------------------------|
| 5. Taraf Pendidikan | 1) Tidak Bersekolah | <input type="checkbox"/> |
|                     | 2) Sekolah Rendah   | <input type="checkbox"/> |
|                     | 3) Sekolah Menengah | <input type="checkbox"/> |
|                     | 4) Diploma ke atas  | <input type="checkbox"/> |

- |               |                      |
|---------------|----------------------|
| 6. Pendapatan | Sila nyatakan: _____ |
|---------------|----------------------|

- |              |                    |                          |
|--------------|--------------------|--------------------------|
| 7. Pekerjaan | 1) Tidak Bekerja   | <input type="checkbox"/> |
|              | 2) Kerajaan        | <input type="checkbox"/> |
|              | 3) Swasta          | <input type="checkbox"/> |
|              | 4) Bekerja Sendiri | <input type="checkbox"/> |
|              | 5) Lain-lain       | <input type="checkbox"/> |

- |                          |                      |
|--------------------------|----------------------|
| 8. Nama Pusat Pemindahan | Sila nyatakan: _____ |
|--------------------------|----------------------|

## BAHAGIAN B: SOKONGAN SOSIAL

**Arahan:** Soalan berikut adalah berkaitan dengan sokongan sosial yang anda peroleh semasa bencana banjir. Sila tandakan berdasarkan skala di bawah:

1	2	3	4	5
<hr/>				
Sangat setuju tidak setuju	Tidak setuju	Tidak pasti	Setuju	Sangat

1. Pemberi bantuan (JKM) sentiasa ada di sekitar saya apabila saya memerlukan. 

1	2	3	4	5
<hr/>				
2. Pemberi bantuan (JKM) boleh berkongsi kegembiraan dan kesedihan saya di pusat pemindahan. 

1	2	3	4	5
<hr/>				
3. Ahli keluarga saya benar-benar cuba untuk membantu saya ketika bencana banjir. 

1	2	3	4	5
<hr/>				
4. Saya mendapat bantuan emosi dan sokongan yang diperlukan dari ahli keluarga saya dalam menghadapi bencana banjir. 

1	2	3	4	5
<hr/>				
5. Pemberi bantuan (JKM) membuatkan saya berasa tenang berada di pusat pemindahan. 

1	2	3	4	5
<hr/>				
6. Rakan saya cuba untuk membantu saya dalam memberi sokongan dalam menghadapi bencana banjir ketika di pusat pemindahan. 

1	2	3	4	5
<hr/>				
7. Saya boleh berharap kepada rakan untuk membantu jika salah buat keputusan apabila berlaku bencana banjir. 

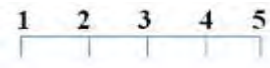
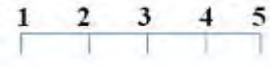
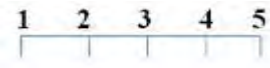
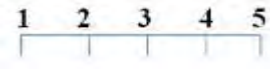
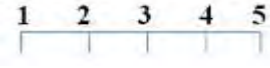
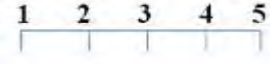
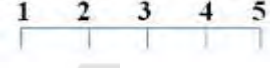

1	2	3	4	5
<hr/>				
8. Saya boleh berkongsi masalah dengan ahli keluarga saya. 

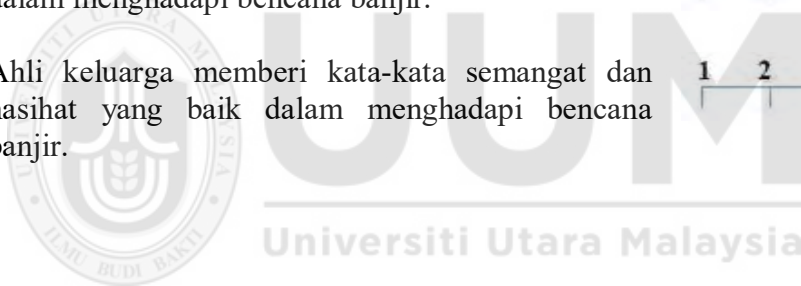
1	2	3	4	5
<hr/>				
9. Saya mempunyai rakan untuk berkongsi kegembiraan dan kesedihan saya mengenai bencana banjir yang menimpa saya. 

1	2	3	4	5
<hr/>				
10. Pemberi bantuan (JKM) mengambil berat tentang perasaan saya dalam menghadapi masalah bencana banjir. 

1	2	3	4	5
<hr/>				
11. Ahli keluarga saya bersedia untuk membantu saya membuat keputusan ketika banjir. 

1	2	3	4	5
<hr/>				




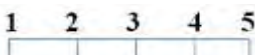
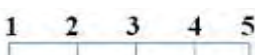
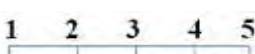
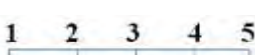

12. Saya boleh berkongsi masalah dengan rakan saya. 
13. Pemberi bantuan (JKM) membantu saya menguruskan kehidupan seharian semasa bencana banjir. 
14. Rakan-rakan bersedia memberi sokongan kepada saya walaupun dalam keadaan yang tidak dijangka. 
15. Saya mendapat bantuan kewangan daripada rakan-rakan apabila berlakunya bencana banjir. 
16. Saya boleh mempercayai ahli keluarga dalam memberi informasi berkaitan bencana banjir. 
17. Rakan-rakan di pusat pemindahan suka melakukan aktiviti bersama-sama saya. 
18. Keluarga membuatkan saya lebih bersemangat dalam menghadapi bencana banjir. 
19. Ahli keluarga memberi kata-kata semangat dan nasihat yang baik dalam menghadapi bencana banjir. 


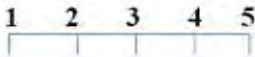

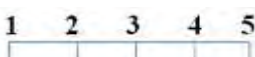



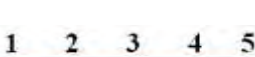
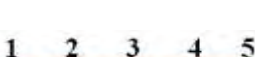



## BAHAGIAN C: KOMPETENSI KOMUNIKASI

Sila nilai situasi-situasi berikut yang menunjukkan tahap kompeten yang anda rasa pemberi bantuan mampu capai dengan menggunakan skala 1 hingga 5 yang diberikan dengan nilai 1 menunjukkan kompetensi minimum dan nilai 5 menunjukkan kompetensi maksimum. Nilai setiap komponen secara berasingan (contoh: komponen motivasi dahulu diikuti dengan komponen pengetahuan dan komponen kemahiran)

1	2	3	4	5
Sangat setuju tidak setuju	Tidak setuju	Tidak pasti	Setuju	Sangat

- Pemberi bantuan (JKM) bermotivasi ketika berinteraksi dengan mangsa banjir yang berbeza budaya ketika di pusat pemindahan. 
- Pemberi bantuan (JKM) berpengetahuan ketika berinteraksi dengan mangsa banjir yang berbeza budaya ketika di pusat pemindahan. 
- Pemberi bantuan (JKM) berkemahiran ketika berinteraksi dengan mangsa banjir yang berbeza budaya ketika di pusat pemindahan. 
- Pemberi bantuan (JKM) bermotivasi dalam mengajak seseorang yang berlainan jantina untuk melakukan aktiviti di pusat pemindahan. 
- Pemberi bantuan (JKM) berpengetahuan dalam mengajak seseorang yang berlainan jantina untuk melakukan aktiviti di pusat pemindahan. 
- Pemberi bantuan (JKM) berkemahiran mengajak seseorang yang berlainan jantina untuk melakukan aktiviti di pusat pemindahan. 
- Pemberi bantuan (JKM) bermotivasi menolak pelawaan untuk melakukan aktiviti bersama dengan seseorang yang berlainan jantina ketika di pusat pemindahan. 
- Pemberi bantuan (JKM) berpengetahuan menolak pelawaan untuk melakukan aktiviti bersama dengan seseorang yang berlainan jantina ketika di pusat pemindahan. 

9. Pemberi bantuan (JKM) berkemahiran menolak pelawaan untuk melakukan aktiviti bersama dengan seseorang yang berlainan jantina ketika di pusat pemindahan. 
10. Pemberi bantuan (JKM) bermotivasi memberitahu mangsa banjir bahawa mereka tidak boleh memotong barisan ketika di pusat pemindahan. 
11. Pemberi bantuan (JKM) berpengetahuan memberitahu mangsa banjir bahawa mereka tidak boleh memotong barisan ketika di pusat pemindahan. 
12. Pemberi bantuan (JKM) berkemahiran memberitahu mangsa banjir bahawa mereka tidak boleh memotong barisan ketika di pusat pemindahan. 
13. Pemberi bantuan (JKM) bermotivasi ketika memberitahu mangsa banjir bahawa dia telah melakukan kesalahan ketika di pusat pemindahan. 
14. Pemberi bantuan (JKM) berpengetahuan ketika memberitahu mangsa banjir bahawa dia telah melakukan kesalahan ketika di pusat pemindahan. 
15. Pemberi bantuan (JKM) berkemahiran ketika memberitahu mangsa banjir bahawa dia telah melakukan kesalahan ketika di pusat pemindahan. 
16. Pemberi bantuan (JKM) bermotivasi membangkitkan semula topik yang beliau rasakan penting walaupun telah selesai dibincangkan. 
17. Pemberi bantuan (JKM) berpengetahuan membangkitkan semula topik yang beliau rasakan penting walaupun telah selesai dibincangkan ketika di pusat pemindahan. 
18. Pemberi bantuan (JKM) berkemahiran membangkitkan semula topik yang beliau rasakan penting walaupun telah selesai dibincangkan ketika di pusat pemindahan. 



19. Pemberi bantuan (JKM) bermotivasi untuk berjenaka secara spontan semasa perbincangan serius sedang dijalankan ketika di pusat pemindahan. 1 2 3 4 5
20. Pemberi bantuan (JKM) berpengetahuan untuk berjenaka secara spontan semasa perbincangan serius sedang dijalankan ketika di pusat pemindahan. 1 2 3 4 5
21. Pemberi bantuan (JKM) berkemahiran untuk berjenaka secara spontan semasa perbincangan serius sedang dijalankan ketika di pusat pemindahan. 1 2 3 4 5
22. Pemberi bantuan (JKM) bermotivasi memperbetulkan kesalahan kecil mangsa banjir ketika merumuskan perbincangan kumpulan ketika di pusat pemindahan. 1 2 3 4 5
23. Pemberi bantuan (JKM) berpengetahuan memperbetulkan kesalahan kecil mangsa banjir ketika merumuskan perbincangan kumpulan ketika di pusat pemindahan. 1 2 3 4 5
24. Pemberi bantuan (JKM) berkemahiran memperbetulkan kesalahan kecil mangsa banjir ketika merumuskan perbincangan kumpulan. 1 2 3 4 5
25. Pemberi bantuan (JKM) bermotivasi membahaskan apa yang dirasakan benar walaupun tahu semua orang dalam kumpulan yang mempunyai pandangan berbeza. 1 2 3 4 5
26. Pemberi bantuan (JKM) berpengetahuan membahaskan apa yang dirasakan benar walaupun tahu semua orang dalam kumpulan yang mempunyai pandangan berbeza ketika di pusat pemindahan. 1 2 3 4 5
27. Pemberi bantuan (JKM) berkemahiran membahaskan apa yang dirasakan benar walaupun tahu semua orang dalam kumpulan yang mempunyai pandangan berbeza. 1 2 3 4 5
28. Pemberi bantuan (JKM) bermotivasi ketika memberitahu bahawa mangsa banjir mengganggu beliau bercakap dan perlu menunggu giliran untuk bercakap ketika di 1 2 3 4 5

- pusat pemindahan.
29. Pemberi bantuan (JKM) berpengetahuan ketika memberitahu bahawa mangsa banjir mengganggu beliau bercakap dan perlu menunggu giliran untuk bercakap ketika di pusat pemindahan.
 

1	2	3	4	5
---	---	---	---	---
  30. Pemberi bantuan (JKM) berkemahiran memberitahu bahawa mangsa banjir mengganggu beliau bercakap dan perlu menunggu giliran untuk bercakap ketika di pusat pemindahan.
 

1	2	3	4	5
---	---	---	---	---
  31. Pemberi bantuan (JKM) bermotivasi ketika memberitahu mangsa banjir bahawa beliau tidak cukup bersedia untuk situasi banjir ini.
 

1	2	3	4	5
---	---	---	---	---
  32. Pemberi bantuan (JKM) berpengetahuan memberitahu mangsa banjir bahawa beliau tidak cukup bersedia untuk situasi banjir ini.
 

1	2	3	4	5
---	---	---	---	---
  33. Pemberi bantuan (JKM) berkemahiran memberitahu mangsa banjir bahawa beliau tidak cukup bersedia untuk situasi banjir ini.
 

1	2	3	4	5
---	---	---	---	---
  34. Pemberi bantuan (JKM) bermotivasi ketika menjadi ketua kumpulan ketika di pusat pemindahan.
 

1	2	3	4	5
---	---	---	---	---
  35. Pemberi bantuan (JKM) berpengetahuan ketika menjadi ketua kumpulan ketika di pusat pemindahan.
 

1	2	3	4	5
---	---	---	---	---
  36. Pemberi bantuan (JKM) berkemahiran menjadi ketua kumpulan ketika di pusat pemindahan.
 

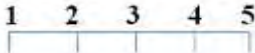
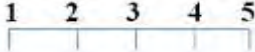

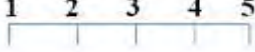



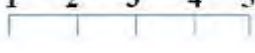
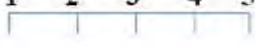

1	2	3	4	5
---	---	---	---	---
  37. Pemberi bantuan (JKM) bermotivasi menyampaikan maklumat yang telah disediakan secara mudah dan informatif kepada mangsa banjir
 

1	2	3	4	5
---	---	---	---	---
  38. Pemberi bantuan (JKM) berpengetahuan menyampaikan maklumat yang telah disediakan secara mudah dan informatif kepada mangsa banjir ketika di pusat pemindahan.
 

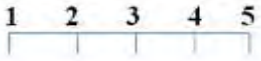
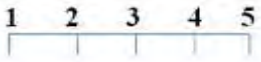
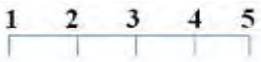
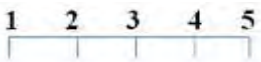
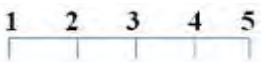
1	2	3	4	5
---	---	---	---	---
  39. Pemberi bantuan (JKM) berkemahiran menyampaikan maklumat yang telah disediakan secara mudah dan informatif
 

1	2	3	4	5
---	---	---	---	---

kepada mangsa banjir ketika di pusat pemindahan.

40. Pemberi bantuan (JKM) bermotivasi ketika menyampaikan laporan teknikal yang telah disediakan kepada mangsa banjir di pusat pemindahan. 
41. Pemberi bantuan (JKM) berpengetahuan ketika menyampaikan laporan teknikal yang telah disediakan kepada mangsa banjir di pusat pemindahan. 
42. Pemberi bantuan (JKM) berkemahiran ketika menyampaikan laporan teknikal yang telah disediakan kepada mangsa banjir di pusat pemindahan. 
43. Pemberi bantuan (JKM) bermotivasi ketika memperkenalkan calon ketua yang telah dicalonkan kepada mangsa banjir di pusat pemindahan. 
44. Pemberi bantuan (JKM) berpengetahuan ketika memperkenalkan calon ketua yang telah dicalonkan kepada mangsa banjir di pusat pemindahan. 
45. Pemberi bantuan (JKM) berkemahiran ketika memperkenalkan calon ketua yang telah dicalonkan kepada mangsa banjir di pusat pemindahan. 
46. Pemberi bantuan (JKM) bermotivasi ketika memberikan ucapan bercorak pemujukan kepada mangsa banjir tentang cadangan yang telah ditolak semasa di pusat pemindahan. 
47. Pemberi bantuan (JKM) berpengetahuan ketika memberikan ucapan bercorak pemujukan kepada mangsa banjir tentang cadangan yang telah ditolak semasa di pusat pemindahan. 
48. Pemberi bantuan (JKM) berkemahiran ketika memberikan ucapan bercorak pemujukan kepada mangsa banjir tentang cadangan yang telah ditolak semasa di pusat pemindahan. 
49. Pemberi bantuan (JKM) bermotivasi memberikan ucapan tanpa persediaan ketika di 

pusat pemindahan.

50. Pemberi bantuan (JKM) berpengetahuan memberikan ucapan tanpa persediaan ketika di pusat pemindahan. 
51. Pemberi bantuan (JKM) berkemahiran memberikan ucapan tanpa persediaan ketika di pusat pemindahan. 
52. Pemberi bantuan (JKM) bermotivasi ketika ditemu bual untuk siaran televisyen secara langsung ketika di pusat pemindahan. 
53. Pemberi bantuan (JKM) berpengetahuan ketika ditemu bual untuk siaran televisyen secara langsung ketika di pusat pemindahan. 
54. Pemberi bantuan (JKM) berkemahiran ketika ditemu bual untuk siaran televisyen secara langsung ketika di pusat pemindahan. 



**UUM**  
Universiti Utara Malaysia

## BAHAGIAN D: PENGURUSAN TANGGAPAN

**Arahan:** Soalan berikut adalah berkaitan dengan sokongan sosial yang anda peroleh semasa bencana banjir. Sila tandakan berdasarkan skala di bawah:

1	2	3	4	5
Sangat setuju	Tidak setuju	Tidak pasti	Setuju	Sangat setuju

1. Pemberi bantuan (JKM) berbangga dengan pengalaman mereka. 

1	2	3	4	5
2. Pemberi bantuan (JKM) membuat saya sedar akan bakat dan kebolehan mereka. 

1	2	3	4	5
3. Pemberi bantuan (JKM) membuat saya tahu bahawa mereka berharga kepada organisasi 

1	2	3	4	5
4. Pemberi bantuan (JKM) memastikan orang lain sedar akan pencapaian mereka. 

1	2	3	4	5
5. Pemberi bantuan (JKM) memuji saya supaya saya menyukainya. 

1	2	3	4	5
6. Pemberi bantuan (JKM) berminat untuk mengambil tahu tentang kehidupan peribadi saya. 

1	2	3	4	5
7. Pemberi bantuan (JKM) memuji rakan-rakan mereka supaya dilihat seorang yang baik. 

1	2	3	4	5
8. Pemberi bantuan (JKM) memberi bantuan sukarela. 

1	2	3	4	5
9. Pemberi bantuan (JKM) bekerja keras sehingga lewat malam. 

1	2	3	4	5
10. Pemberi bantuan (JKM) sentiasa kelihatan sibuk. 

1	2	3	4	5
11. Pemberi bantuan (JKM) sampai awal di pusat pemindahan. 

1	2	3	4	5
12. Pemberi bantuan (JKM) datang ke pusat pemindahan walaupun ketika hari cuti. 

1	2	3	4	5

13. Pemberi bantuan (JKM) memohon pertolongan untuk melakukan kerja. 1 2 3 4 5
14. Pemberi bantuan (JKM) memberitahu mangsa banjir akan menyukarkan keadaan jika terlalu mendesak. 1 2 3 4 5
15. Pemberi bantuan (JKM) tegas dengan rakan sekerja yang menjejaskan keupayaan mereka untuk memberi bantuan. 1 2 3 4 5
16. Pemberi bantuan (JKM) bersikap agresif dengan rakan sekerja yang campur tangan dalam urusan mereka. 1 2 3 4 5
17. Pemberi bantuan (JKM) gunakan ugutan untuk membuat rakan sekerja berkelakuan baik. 1 2 3 4 5
18. Pemberi bantuan (JKM) seolah-olah tidak memahami sesuatu perkara untuk mendapatkan pertolongan rakan sekerja. 1 2 3 4 5
19. Pemberi bantuan (JKM) cuba mendapatkan pertolongan dan simpati dari orang lain. 1 2 3 4 5
20. Pemberi bantuan (JKM) berpura-pura tidak memahami sesuatu perkara untuk mendapatkan bantuan seseorang. 1 2 3 4 5
21. Pemberi bantuan (JKM) berkelakuan seperti memerlukan pertolongan agar orang lain dapat membantu mereka. 1 2 3 4 5
22. Pemberi bantuan (JKM) berpura-pura tidak tahu bagi mengelakkan kerja yang tidak menyenangkan 1 2 3 4 5

## BAHAGIAN E: KESEJAHTERAAN PSIKOLOGI

Arahan: Soalan berikut adalah berkaitan kesejahteraan psikologi anda **semasa bencana banjir**. Sila tandakan berdasarkan skala di bawah:

1	2	3	4	5
<hr/>				
Sangat setuju	Tidak setuju	Tidak pasti	Setuju	Sangat tidak setuju

1. Saya tidak takut untuk menyuarakan pendapat saya, walaupun ramai orang tidak menyokong pendapat saya.

1	2	3	4	5
<hr/>				
2. Secara umum, saya rasa saya bertanggungjawab terhadap keadaan tempat saya tinggal.

1	2	3	4	5
<hr/>				
3. Saya tidak berminat dalam aktiviti-aktiviti yang akan mengembangkan minat saya.

1	2	3	4	5
<hr/>				
4. Kebanyakan orang melihat saya sebagai seorang yang penyayang.

1	2	3	4	5
<hr/>				
5. Saya hanya hidup sekali dan tidak berfikir tentang masa depan.

1	2	3	4	5
<hr/>				
6. Apabila saya melihat kisah hidup saya, saya gembira dengan apa yang telah terjadi.

1	2	3	4	5
<hr/>				
7. Keputusan saya biasanya tidak dipengaruhi oleh apa yang orang lain lakukan.

1	2	3	4	5
<hr/>				
8. Tuntutan kehidupan seharian sering membuat saya kecewa.

1	2	3	4	5
<hr/>				
9. Saya rasa penting untuk mempunyai pengalaman baru yang mencabar untuk berfikir tentang diri sendiri dan dunia.

1	2	3	4	5
<hr/>				
10. Saya sukar mengekalkan hubungan rapat dengan orang lain.

1	2	3	4	5
<hr/>				
11. Saya mempunyai arah tujuan dalam hidup.

1	2	3	4	5
<hr/>				



12. Saya berasa yakin dengan diri saya. 1 2 3 4 5  
|-----|
13. Saya bimbang tentang apa yang orang lain fikir tentang saya. 1 2 3 4 5  
|-----|
14. Saya tidak selesa dengan masyarakat di sekitar saya. 1 2 3 4 5  
|-----|
15. Apabila saya berfikir mengenai kejadian banjir yang berlaku, saya tidak boleh menjadi insan yang lebih baik. 1 2 3 4 5  
|-----|
16. Saya berasa sunyi kerana tidak mempunyai ramai kawan rapat untuk berkongsi kebimbangan saya. 1 2 3 4 5  
|-----|
17. Aktiviti harian saya sering kelihatan tidak penting untuk saya. 1 2 3 4 5  
|-----|
18. Saya rasa seperti kebanyakan orang yang saya kenal telah mendapat kehidupan yang lebih baik daripada saya. 1 2 3 4 5  
|-----|
19. Saya cenderung untuk dipengaruhi oleh orang-orang yang mempunyai pendapat yang kuat. 1 2 3 4 5  
|-----|
20. Saya agak bijak menguruskan tanggungjawab dalam kehidupan seharian. 1 2 3 4 5  
|-----|
21. Saya rasa saya menjadi insan yang lebih baik sepanjang masa. 1 2 3 4 5  
|-----|
22. Saya gembira dengan perbualan peribadi bersama ahli keluarga atau rakan-rakan. 1 2 3 4 5  
|-----|
23. Saya tidak mempunyai perasaan terhadap apa yang saya cuba untuk capai dalam kehidupan. 1 2 3 4 5  
|-----|
24. Saya suka kebanyakan aspek personaliti saya. 1 2 3 4 5  
|-----|
25. Saya mempunyai keyakinan terhadap pendapat saya, walaupun orang lain tidak sepakat dengan saya. 1 2 3 4 5  
|-----|
26. Saya berasa kagum dengan tanggungjawab saya. 1 2 3 4 5  
|-----|
27. Saya tidak suka situasi baru yang memerlukan saya untuk merubah cara lama saya dalam melakukan sesuatu. 1 2 3 4 5  
|-----|



28. Orang akan menggambarkan saya sebagai orang yang suka memberi dan bersedia untuk berkongsi masa saya dengan orang lain. 1 2 3 4 5
29. Saya suka merancang masa depan dan bekerja untuk mencapai apa yang saya rancang. 1 2 3 4 5
30. Kadang-kadang saya berasa kecewa tentang pencapaian saya dalam kehidupan. 1 2 3 4 5
31. Saya sukar untuk menyatakan pendapat saya mengenai kontroversi sesuatu perkara. 1 2 3 4 5
32. Saya sukar mengatur hidup saya dengan cara yang memuaskan. 1 2 3 4 5
33. Bagi saya, kehidupan telah menjadi satu proses pembelajaran yang berterusan, berubah-ubah, dan semakin bertumbuh. 1 2 3 4 5
34. Saya tidak banyak bermesra dengan orang lain. 1 2 3 4 5
35. Saya bukan orang yang hidup tanpa arah tujuan. 1 2 3 4 5
36. Sikap saya mungkin tidak positif seperti kebanyakan orang rasa tentang diri mereka. 1 2 3 4 5
37. Saya tidak menilai diri mengikut kata-kata orang lain. 1 2 3 4 5
38. Saya dapat membina sebuah rumah dan gaya hidup diri sendiri mengikut apa yang saya suka. 1 2 3 4 5
39. Saya sudah lama berputus asa untuk membuat perubahan dalam hidup. 1 2 3 4 5
40. Saya tahu bahawa saya boleh dipercayai rakan-rakan, dan mereka tahu mereka boleh dipercayai saya. 1 2 3 4 5
41. Kadang-kadang saya rasa seolah-olah saya telah melakukan semua yang perlu dilakukan dalam kehidupan. 1 2 3 4 5
42. Saya bersyukur dengan diri saya apabila dibandingkan dengan rakan-rakan dan kenalan. 1 2 3 4 5

\*\*\* Soalan Tamat\*\*\*

## LAMPIRAN 2

### *Penstrukturan semula item-item sokongan sosial ke dalam konteks banjir*

No	Item asal	Item yang telah diubahsuai	Konteks perubahan
1.	<i>There is a special person who is around when I am in need.</i>	Pemberi bantuan (JKM) sentiasa ada apabila saya memerlukan bantuan ketika di pusat pemindahan.	Struktur ayat
2.	<i>There is a special person with whom I can share joys and sorrows</i>	Pemberi bantuan (JKM) boleh berkongsi kegembiraan saya di pusat pemindahan.	Struktur ayat
3.	<i>My family really tries to help me.</i>	Ahli keluarga saya benar-benar cuba untuk membantu saya ketika di pusat pemindahan.	Struktur ayat
4.	<i>I get the emotional help &amp; support I need from my family</i>	Saya mendapat sokongan emosi yang diperlukan dari ahli keluarga saya di pusat pemindahan.	Struktur ayat
5.	<i>I have a special person who is a real source of comfort to me.</i>	Pemberi bantuan (JKM) membuatkan saya berasa tenang berada di pusat pemindahan.	Struktur ayat
6.	<i>My friends really try to help me.</i>	Rakan saya cuba untuk membantu saya dengan memberi sokongan dalam menghadapi bencana banjir ketika di pusat pemindahan.	Struktur ayat
7.	<i>I can count on my friends when things go wrong.</i>	Saya boleh berharap kepada rakan untuk membantu jika salah buat keputusan apabila berlaku bencana banjir.	Struktur ayat
8.	<i>I can talk about my problems with my family.</i>	Saya boleh berkongsi masalah berkenaan banjir dengan ahli keluarga saya.	Struktur ayat
9.	<i>I have friends with whom I can share my joys and sorrows.</i>	Saya mempunyai rakan untuk berkongsi kesedihan saya mengenai bencana banjir yang menimpa saya.	Struktur ayat
10.	<i>There is a special person in my life who cares about my feelings.</i>	Pemberi bantuan (JKM) mengambil berat tentang perasaan saya dalam menghadapi masalah bencana banjir.	Struktur ayat

11.	<i>My family is willing to help me make decisions.</i>	Ahli keluarga saya membantu saya membuat keputusan untuk berpindah ketika banjir.	Struktur ayat
12.	<i>I can talk about my problems with my friends.</i>	Saya boleh berkongsi masalah dengan rakan saya.	Struktur ayat
13.	Tiada	Pemberi bantuan (JKM) membantu saya menguruskan kehidupan seharian semasa bencana banjir.	Item tambahan berdasarkan saranan pakar.
14.	Tiada	Rakan-rakan bersedia memberi sokongan kepada saya walaupun dalam keadaan yang tidak dijangka.	Item tambahan berdasarkan saranan pakar.
15.	Tiada	Saya mendapat bantuan kewangan daripada rakan-rakan apabila berlakunya bencana banjir.	Item tambahan berdasarkan saranan pakar.
16.	Tiada	Saya boleh dipercayai ahli keluarga dalam memberi informasi berkaitan bencana banjir.	Item tambahan berdasarkan saranan pakar.
17.	Tiada	Rakan-rakan di pusat pemindahan suka melakukan aktiviti bersama-sama saya.	Item tambahan berdasarkan saranan pakar.
18.	Tiada	Keluarga membuatkan saya lebih bersemangat dalam menghadapi bencana banjir.	Item tambahan berdasarkan saranan pakar.
19.	Tiada	Ahli keluarga memberi nasihat yang baik dalam menghadapi bencana banjir.	Item tambahan berdasarkan saranan pakar.

*Penstrukturan semula item-item kompetensi komunikasi ke dalam konteks banjir*

No	Item asal	Item yang telah diubahsuai	Konteks perubahan
1.	<i>Motivation- Interacting socially with people from very different cultures.</i>	Pemberi bantuan (JKM) bermotivasi ketika berinteraksi dengan mangsa banjir yang berbeza budaya ketika di pusat pemindahan.	Struktur ayat
2.	<i>Knowledge- Interacting socially with people from very different cultures.</i>	Pemberi bantuan (JKM) berpengetahuan ketika berinteraksi dengan mangsa banjir yang berbeza budaya ketika di pusat pemindahan.	Struktur ayat
3.	<i>Skills- Interacting socially with people from very different cultures.</i>	Pemberi bantuan (JKM) berkemahiran ketika berinteraksi dengan mangsa banjir yang berbeza budaya ketika di pusat pemindahan.	Struktur ayat
4.	<i>Motivation- Asking someone for a date.</i>	Pemberi bantuan (JKM) bermotivasi dalam mengajak seseorang yang berlainan jantina untuk melakukan aktiviti di pusat pemindahan.	Struktur ayat
5.	<i>Knowledge- Asking someone for a date.</i>	Pemberi bantuan (JKM) berpengetahuan dalam mengajak seseorang yang berlainan jantina untuk melakukan aktiviti di pusat pemindahan.	Struktur ayat
6.	<i>Skills- Asking someone for a date.</i>	Pemberi bantuan (JKM) berkemahiran dalam mengajak seseorang yang berlainan jantina untuk melakukan aktiviti di pusat pemindahan.	Struktur ayat
7.	<i>Motivation- Refusing a date with someone.</i>	Pemberi bantuan (JKM) bermotivasi untuk menolak pelawaan bagi melakukan aktiviti bersama dengan seseorang yang berlainan jantina ketika di pusat pemindahan.	Struktur ayat

8. <i>Knowledge- Refusing a date with someone.</i>	Pemberi bantuan (JKM) berpengetahuan untuk menolak pelawaan bagi melakukan aktiviti bersama dengan seseorang yang berlainan jantina ketika di pusat pemindahan.	Struktur ayat
9. <i>Skills- Refusing a date with someone.</i>	Pemberi bantuan (JKM) berkemahiran untuk menolak pelawaan bagi melakukan aktiviti bersama dengan seseorang yang berlainan jantina ketika di pusat pemindahan.	Struktur ayat
10. <i>Motivation- Asking some people to not cut in a line in front of you or telling them so.</i>	Pemberi bantuan (JKM) bermotivasi untuk memberitahu mangsa banjir bahawa mereka tidak boleh memotong barisan ketika di pusat pemindahan.	Struktur ayat
11. <i>Knowledge- Asking some people to not cut in a line in front of you or telling them so.</i>	Pemberi bantuan (JKM) berpengetahuan untuk memberitahu mangsa banjir bahawa mereka tidak boleh memotong barisan ketika di pusat pemindahan.	Struktur ayat
12. <i>Skills- Asking some people to not cut in a line in front of you or telling them so.</i>	Pemberi bantuan (JKM) berkemahiran untuk memberitahu mangsa banjir bahawa mereka tidak boleh memotong barisan ketika di pusat pemindahan.	Struktur ayat
13. <i>Motivation- Telling a subordinate that she or he has done something wrong.</i>	Pemberi bantuan (JKM) bermotivasi ketika memberitahu mangsa banjir bahawa dia telah melakukan kesalahan ketika di pusat pemindahan.	Struktur ayat
14. <i>Knowledge- Telling a subordinate that she or he has done something wrong.</i>	Pemberi bantuan (JKM) berpengetahuan ketika memberitahu mangsa banjir bahawa dia telah melakukan kesalahan ketika di pusat pemindahan.	Struktur ayat
15. <i>Skills- Telling a subordinate that she or he has done something wrong.</i>	Pemberi bantuan (JKM) berkemahiran ketika memberitahu mangsa banjir bahawa dia telah melakukan kesalahan ketika di pusat pemindahan.	Struktur ayat

16.	<i>Motivation- Reintroducing a topic you think is important after a group has moved on .</i>	Pemberi bantuan (JKM) bermotivasi untuk membangkitkan semula topik yang beliau rasakan penting walaupun telah selesai dibincangkan ketika di pusat pemindahan.	Struktur ayat
17.	<i>Knowledge- Reintroducing a topic you think is important after a group has moved on.</i>	Pemberi bantuan (JKM) berpengetahuan untuk membangkitkan semula topik yang beliau rasakan penting walaupun telah selesai dibincangkan ketika di pusat pemindahan.	Struktur ayat
18.	<i>Skills- Reintroducing a topic you think is important after a group has moved on.</i>	Pemberi bantuan (JKM) berkemahiran untuk membangkitkan semula topik yang beliau rasakan penting walaupun telah selesai dibincangkan ketika di pusat pemindahan.	Struktur ayat
19.	<i>Motivation- Making a spontaneous joke or quip in the middle of a serious group discussion.</i>	Pemberi bantuan (JKM) bermotivasi untuk berjenaka secara spontan semasa perbincangan serius sedang dijalankan ketika di pusat pemindahan.	Struktur ayat
20.	<i>Knowledge- Making a spontaneous joke or quip in the middle of a serious group discussion.</i>	Pemberi bantuan (JKM) berpengetahuan untuk berjenaka secara spontan semasa perbincangan serius sedang dijalankan ketika di pusat pemindahan.	Struktur ayat
21.	<i>Skills- Making a spontaneous joke or quip in the middle of a serious group discussion.</i>	Pemberi bantuan (JKM) berkemahiran untuk berjenaka secara spontan semasa perbincangan serius sedang dijalankan ketika di pusat pemindahan.	Struktur ayat
22.	<i>Motivation- Correcting a group leader's minor error in summarizing the group's discussion.</i>	Pemberi bantuan (JKM) bermotivasi memperbetulkan kesalahan kecil mangsa banjir ketika merumuskan perbincangan kumpulan ketika di pusat pemindahan.	Struktur ayat
23.	<i>Knowledge- Correcting a group leader's minor error in summarizing the group's discussion.</i>	Pemberi bantuan (JKM) berpengetahuan memperbetulkan kesalahan kecil mangsa banjir ketika merumuskan perbincangan kumpulan ketika di pusat pemindahan.	Struktur ayat

24.	<i>Skills- Correcting a group leader's minor error in summarizing the group's discussion</i>	Pemberi bantuan (JKM) berkemahiran memperbetulkan kesalahan kecil mangsa banjir ketika merumuskan perbincangan kumpulan ketika di pusat pemindahan.	Struktur ayat
25.	<i>Motivation- Making an argument for what you believe in even though you know everyone in the group is against your position.</i>	Pemberi bantuan (JKM) bermotivasi membahaskan apa yang dirasakan benar walaupun mengetahui bahawa semua orang dalam kumpulan mempunyai pandangan berbeza ketika di pusat pemindahan.	Struktur ayat
26.	<i>Knowledge- Making an argument for what you believe in even though you know everyone in the group is against your position.</i>	Pemberi bantuan (JKM) berpengetahuan membahaskan apa yang dirasakan benar walaupun mengetahui bahawa semua orang dalam kumpulan mempunyai pandangan berbeza ketika di pusat pemindahan.	Struktur ayat
27.	<i>Skills- Making an argument for what you believe in even though you know everyone in the group is against your position.</i>	Pemberi bantuan (JKM) berkemahiran membahaskan apa yang dirasakan benar walaupun mengetahui bahawa semua orang dalam kumpulan mempunyai pandangan berbeza ketika di pusat pemindahan.	Struktur ayat
28.	<i>Motivation- Telling a group member that he or she interrupted you and should wait.</i>	Pemberi bantuan (JKM) bermotivasi semasa memberitahu bahawa mangsa banjir mengganggu beliau bercakap dan perlu menunggu giliran untuk bercakap ketika di pusat pemindahan.	Struktur ayat
29.	<i>Knowledge- Telling a group member that he or she interrupted you and should wait.</i>	Pemberi bantuan (JKM) berpengetahuan semasa memberitahu bahawa mangsa banjir mengganggu beliau bercakap dan perlu menunggu giliran untuk bercakap ketika di pusat pemindahan.	Struktur ayat
30.	<i>Skills- Telling a group member that he or she interrupted you and should wait.</i>	Pemberi bantuan (JKM) berkemahiran semasa memberitahu bahawa mangsa banjir mengganggu beliau bercakap dan perlu menunggu giliran untuk bercakap ketika di pusat pemindahan.	Struktur ayat

31.	<i>Motivation- Explaining to a group that you haven't prepared adequately for this meeting.</i>	Pemberi bantuan (JKM) bermotivasi untuk memberitahu mangsa banjir bahawa beliau tidak cukup bersedia untuk situasi banjir ini.	Struktur ayat
32.	<i>Knowledge- Explaining to a group that you haven't prepared adequately for this meeting.</i>	Pemberi bantuan (JKM) berpengetahuan untuk memberitahu mangsa banjir bahawa beliau tidak cukup bersedia untuk situasi banjir ini.	Struktur ayat
33.	<i>Skills- Explaining to a group that you haven't prepared adequately for this meeting.</i>	Pemberi bantuan (JKM) berkemahiran untuk memberitahu mangsa banjir bahawa beliau tidak cukup bersedia untuk situasi banjir ini.	Struktur ayat
34.	<i>Motivation- Becoming the leader of a group.</i>	Pemberi bantuan (JKM) bermotivasi ketika menjadi ketua kumpulan ketika di pusat pemindahan.	Struktur ayat
35.	<i>Knowledge- Becoming the leader of a group.</i>	Pemberi bantuan (JKM) berpengetahuan ketika menjadi ketua kumpulan ketika di pusat pemindahan.	Struktur ayat
36.	<i>Skills- Becoming the leader of a group.</i>	Pemberi bantuan (JKM) berkemahiran menjadi ketua kumpulan ketika di pusat pemindahan.	Struktur ayat
37.	<i>Motivation- Giving a simple, prepared, informative speech in front of a classroom.</i>	Pemberi bantuan (JKM) bermotivasi untuk menyampaikan maklumat yang telah disediakan secara mudah kepada mangsa banjir ketika di pusat pemindahan.	Struktur ayat
38.	<i>Knowledge- Giving a simple, prepared, informative speech in front of a classroom.</i>	Pemberi bantuan (JKM) berpengetahuan untuk menyampaikan maklumat yang telah disediakan secara mudah kepada mangsa banjir ketika di pusat pemindahan.	Struktur ayat
39.	<i>Skills- Giving a simple, prepared, informative speech in front of a classroom.</i>	Pemberi bantuan (JKM) berkemahiran untuk menyampaikan maklumat yang telah disediakan secara mudah kepada mangsa banjir ketika di pusat pemindahan.	Struktur ayat



40.	<i>Motivation- Presenting a prepared technical report to a group of employees.</i>	Pemberi bantuan (JKM) bermotivasi ketika menyampaikan laporan teknikal yang telah disediakan kepada mangsa banjir di pusat pemindahan.	Struktur ayat
41.	<i>Knowledge- Presenting a prepared technical report to a group of employees.</i>	Pemberi bantuan (JKM) berpengetahuan ketika menyampaikan laporan teknikal yang telah disediakan kepada mangsa banjir di pusat pemindahan.	Struktur ayat
42.	<i>Skills- Presenting a prepared technical report to a group of employees.</i>	Pemberi bantuan (JKM) berkemahiran ketika menyampaikan laporan teknikal yang telah disediakan kepada mangsa banjir di pusat pemindahan.	Struktur ayat
43.	<i>Motivation- Introducing a political candidate you support to a large crowd</i>	Pemberi bantuan (JKM) bermotivasi ketika memperkenalkan calon ketua yang telah dicalonkan kepada mangsa banjir di pusat pemindahan.	Struktur ayat
44.	<i>Knowledge- Introducing a political candidate you support to a large crowd.</i>	Pemberi bantuan (JKM) berpengetahuan ketika memperkenalkan calon ketua yang telah dicalonkan kepada mangsa banjir di pusat pemindahan.	Struktur ayat
45.	<i>Skills- Introducing a political candidate you support to a large crowd.</i>	Pemberi bantuan (JKM) berkemahiran ketika memperkenalkan calon ketua yang telah dicalonkan kepada mangsa banjir di pusat pemindahan.	Struktur ayat
46.	<i>Motivation- Giving a persuasive speech at a city council meeting on a proposal the members oppose.</i>	Pemberi bantuan (JKM) bermotivasi ketika memberikan ucapan bercorak pemujukan kepada mangsa banjir tentang cadangan yang telah ditolak semasa di pusat pemindahan.	Struktur ayat
47.	<i>Knowledge- Giving a persuasive speech at a city council meeting on a proposal the members oppose.</i>	Pemberi bantuan (JKM) berpengetahuan ketika memberikan ucapan bercorak pemujukan kepada mangsa banjir tentang cadangan yang telah ditolak semasa di pusat pemindahan.	Struktur ayat

48.	<i>Skills- Giving a persuasive speech at a city council meeting on a proposal the members oppose.</i>	Pemberi bantuan (JKM) berkemahiran ketika memberikan ucapan bercorak pemujukan kepada mangsa banjir tentang cadangan yang telah ditolak semasa di pusat pemindahan.	Struktur ayat
49.	<i>Motivation- Giving an impromptu speech at a political rally.</i>	Pemberi bantuan (JKM) bermotivasi memberikan ucapan tanpa persediaan ketika di pusat pemindahan.	Struktur ayat
50.	<i>Knowledge- Giving an impromptu speech at a political rally.</i>	Pemberi bantuan (JKM) berpengetahuan memberikan ucapan tanpa persediaan ketika di pusat pemindahan.	Struktur ayat
51.	<i>Skills- Giving an impromptu speech at a political rally.</i>	Pemberi bantuan (JKM) berkemahiran memberikan ucapan tanpa persediaan ketika di pusat pemindahan.	Struktur ayat
52.	<i>Motivation- Giving an interview on stage after being picked from a live television audience.</i>	Pemberi bantuan (JKM) bermotivasi ketika ditemu bual untuk siaran televisyen secara langsung ketika di pusat pemindahan.	Struktur ayat
53.	<i>Knowledge- Giving an interview on stage after being picked from a live television audience.</i>	Pemberi bantuan (JKM) berpengetahuan ketika ditemu bual untuk siaran televisyen secara langsung ketika di pusat pemindahan.	Struktur ayat
54.	<i>Skills- Giving an interview on stage after being picked from a live television audience.</i>	Pemberi bantuan (JKM) berkemahiran ketika ditemu bual untuk siaran televisyen secara langsung ketika di pusat pemindahan.	Struktur ayat

*Penstrukturan semula item-item pengurusan tanggapan ke dalam konteks banjir*

No	Item asal	Item ubahsuai	Konteks perubahan
1.	<i>Talk proudly about your experience or education.</i>	Pemberi bantuan (JKM) berbangga dengan pengalaman mereka.	Struktur ayat
2.	<i>Make people aware of your talents or qualifications.</i>	Pemberi bantuan (JKM) membuat saya sedar akan bakat dan kebolehan mereka.	Struktur ayat
3.	<i>Let others know that you are valuable to the organization.</i>	Pemberi bantuan (JKM) membuat saya tahu bahawa mereka berharga kepada organisasi.	Struktur ayat
4.	<i>Make people aware of your accomplishments.</i>	Pemberi bantuan (JKM) memastikan orang lain sedar akan pencapaian mereka.	Struktur ayat
5.	<i>Compliment your colleagues so they will see you as likable.</i>	Pemberi bantuan (JKM) memuji saya supaya saya menyukainya.	Struktur ayat
6.	<i>Take an interest in your colleagues' personal lives to show them that you are friendly.</i>	Pemberi bantuan (JKM) berminat untuk mengambil tahu tentang kehidupan peribadi saya.	Struktur ayat
7.	<i>Praise your colleagues for their accomplishments so they will consider you a nice person.</i>	Pemberi bantuan (JKM) memuji rakan-rakan mereka supaya dilihat seorang yang baik.	Struktur ayat
8.	<i>Do personal favors for your colleagues to show them that you are friendly.</i>	Pemberi bantuan (JKM) memberi bantuan secara sukarela.	Struktur ayat
9.	<i>Stay at work late so people will know you are hard working.</i>	Pemberi bantuan (JKM) bekerja keras sehingga lewat malam.	Struktur ayat
10.	<i>Try to appear busy, even at times when things are slower.</i>	Pemberi bantuan (JKM) sentiasa kelihatan sibuk.	Struktur ayat
11.	<i>Arrive at work early to look dedicated.</i>	Pemberi bantuan (JKM) sampai awal di pusat pemindahan.	Struktur ayat

12.	<i>Come to the office at night or on weekends to show that you are dedicated.</i>	Pemberi bantuan (JKM) datang ke pusat pemindahan walaupun ketika hari cuti.	Struktur ayat
13.	<i>Be intimidating with coworkers when it will help you get your job done.</i>	Pemberi bantuan (JKM) memohon pertolongan untuk melakukan kerja.	Struktur ayat
14.	<i>Let others know you can make things difficult for them if they push you too far.</i>	Pemberi bantuan (JKM) memberitahu mangsa banjir akan menyukarkan keadaan jika terlalu mendesak.	Struktur ayat
15.	<i>Deal forcefully with colleagues when they hamper your ability to get your job done.</i>	Pemberi bantuan (JKM) tegas dengan rakan sekerja yang menjejaskan keupayaan mereka untuk memberi bantuan.	Struktur ayat
16.	<i>Deal strongly or aggressively with coworkers who interfere in your business.</i>	Pemberi bantuan (JKM) bersikap agresif dengan rakan sekerja yang campur tangan dalam urusan mereka.	Struktur ayat
17.	<i>Use intimidation to get colleagues to behave appropriately.</i>	Pemberi bantuan (JKM) gunakan ugutan untuk membuat rakan sekerja berkelakuan baik.	Struktur ayat
18.	<i>Act like you know less than you do so people will help you out.</i>	Pemberi bantuan (JKM) seolah-olah tidak memahami sesuatu perkara untuk mendapatkan pertolongan rakan sekerja.	Struktur ayat
19.	<i>Try to gain assistance or sympathy from people by appearing needy in some areas.</i>	Pemberi bantuan (JKM) cuba mendapatkan pertolongan dan simpati dari orang lain.	Struktur ayat
20.	<i>Pretend not to understand something to gain someone's help.</i>	Pemberi bantuan (JKM) berpura-pura tidak memahami sesuatu perkara untuk mendapatkan bantuan seseorang.	Struktur ayat
21.	<i>Act like you need assistance so people will help you out.</i>	Pemberi bantuan (JKM) berkelakuan seperti memerlukan pertolongan agar orang lain dapat membantu mereka.	Struktur ayat

22.	<i>Pretend to know less than you do so you can avoid an unpleasant assignment.</i>	Pemberi bantuan (JKM) berpura-pura tidak tahu bagi mengelakkan kerja yang tidak menyenangkan.	Struktur ayat
-----	--	---	---------------

*Penstrukturan semula item-item kesejahteraan psikologi ke dalam konteks banjir*

No	Item asal	Item yang telah ubahsuai	Konteks perubahan
1.	<i>I am not afraid to voice my opinions, even when they are in opposition to the opinions of most people.</i>	Saya tidak takut untuk menyuarakan pendapat saya, walaupun ramai orang tidak menyokong pendapat saya.	Struktur ayat
2.	<i>In general, I feel I am in charge of the situation in which I live.</i>	Secara umum, saya rasa saya bertanggungjawab terhadap keadaan tempat saya tinggal.	Struktur ayat
3.	<i>I am not interested in activities that will expand my horizons.</i>	Saya tidak berminat dalam aktiviti-aktiviti yang akan mengembangkan minat saya.	Struktur ayat
4.	<i>Most people see me as loving and affectionate.</i>	Kebanyakan orang melihat saya sebagai seorang yang penyayang.	Struktur ayat
5.	<i>I live life one day at a time and don't really think about the future.</i>	Saya hanya hidup sekali dan tidak berfikir tentang masa depan.	Struktur ayat
6.	<i>When I look at the story of my life, I am pleased with how things have turned out.</i>	Apabila saya melihat kisah hidup saya, saya gembira dengan apa yang telah terjadi.	Struktur ayat
7.	<i>My decisions are not usually influenced by what everyone else is doing.</i>	Keputusan saya biasanya tidak dipengaruhi oleh apa yang orang lain lakukan.	Struktur ayat
8.	<i>The demands of everyday life often get me down.</i>	Tuntutan kehidupan seharian sering membuat saya kecewa.	Struktur ayat

9.	<i>I think it is important to have new experiences that challenge how you think about yourself and the world.</i>	Saya rasa penting untuk mempunyai pengalaman baru yang mencabar untuk berfikir tentang diri sendiri dan dunia.	Struktur ayat
10.	<i>Maintaining close relationships has been difficult and frustrating for me.</i>	Saya sukar mengekalkan hubungan rapat dengan orang lain.	Struktur ayat
11.	<i>I have a sense of direction and purpose in life.</i>	Saya mempunyai arah tujuan dalam hidup.	Struktur ayat
12.	<i>In general, I feel confident and positive about myself.</i>	Saya berasa yakin dengan diri saya.	Struktur ayat
13.	<i>I tend to worry about what other people think of me.</i>	Saya bimbang tentang apa yang orang lain fikir tentang saya.	Struktur ayat
14.	<i>I do not fit very well with the people and the community around me.</i>	Saya tidak selesa dengan masyarakat di sekitar saya.	Struktur ayat
15.	<i>When I think about it, I haven't really improved much as a person over the years.</i>	Apabila saya berfikir mengenai kejadian banjir yang berlaku, saya tidak boleh menjadi insan yang lebih baik.	Struktur ayat
16.	<i>I often feel lonely because I have few close friends with whom to share my concerns.</i>	Saya berasa sunyi kerana tidak mempunyai ramai kawan rapat untuk berkongsi kebimbangan saya.	Struktur ayat
17.	<i>My daily activities often seem trivial and unimportant to me.</i>	Aktiviti harian saya sering kelihatan tidak penting untuk saya.	Struktur ayat
18.	<i>I feel like many of the people I know have gotten more out of life than I have.</i>	Saya rasa seperti kebanyakan orang yang saya kenal telah mendapat kehidupan yang lebih baik daripada saya.	Struktur ayat

- |     |   |   |               |
|-----|---|---|---------------|
| 19. | <i>I tend to be influenced by people with strong opinions.</i>  | Saya cenderung untuk dipengaruhi oleh orang-orang yang mempunyai pendapat yang kuat.                    | Struktur ayat |
| 20. | <i>I am quite good at managing the many responsibilities of my daily life.</i>                                | Saya agak bijak menguruskan tanggungjawab dalam kehidupan seharian.                                     | Struktur ayat |
| 21. | <i>I have the sense that I have developed a lot as a person over time.</i>                                    | Saya rasa saya menjadi insan yang lebih baik sepanjang masa.  | Struktur ayat |
| 22. | <i>I enjoy personal and mutual conversations with family members or friends.</i>                              | Saya gembira dengan perbualan peribadi bersama ahli keluarga.   | Struktur ayat |
| 23. | <i>I don't have a good sense of what it is I'm trying to accomplish in life.</i>                              | Saya tidak mempunyai perasaan terhadap apa yang saya cuba untuk capai dalam kehidupan.                  | Struktur ayat |
| 24. | <i>I like most aspects of my personality.</i>   | Saya suka kebanyakan aspek personaliti saya.  | Struktur ayat |
| 25. | <i>I have confidence in my opinions, even if they are contrary to the general consensus.</i>                  | Saya mempunyai keyakinan terhadap pendapat saya, walaupun orang lain tidak sepakat dengan saya.         | Struktur ayat |
| 26. | <i>I often feel overwhelmed by my responsibilities.</i>   | Saya berasa kagum dengan tanggungjawab saya.  | Struktur ayat |
| 27. | <i>I do not enjoy being in new situations that require me to change my old familiar ways of doing things.</i> | Saya tidak suka situasi baru yang memerlukan saya untuk merubah cara lama saya dalam melakukan sesuatu. | Struktur ayat |
| 28. | <i>People would describe me as a giving person, willing to share my time with others.</i>                     | Orang akan menggambarkan saya sebagai orang yang bersedia untuk berkongsi masa saya dengan orang lain.  | Struktur ayat |

- |     |  |   |               |
|-----|--|---|---------------|
| 29. | <i>I enjoy making plans for the future and working to make them a reality.</i>                           | Saya suka merancang masa depan dan bekerja untuk mencapai apa yang saya rancang.    | Struktur ayat |
| 30. | <i>In many ways, I feel disappointed about my achievements in life.</i>                                  | Kadang-kadang saya berasa kecewa tentang pencapaian saya dalam kehidupan.           | Struktur ayat |
| 31. | <i>It's difficult for me to voice my own opinions on controversial matters.</i>                          | Saya sukar untuk menyatakan pendapat saya mengenai kontroversi sesuatu perkara.     | Struktur ayat |
| 32. | <i>I have difficulty arranging my life in a way that is satisfying to me.</i>                            | Saya sukar mengatur hidup saya dengan cara yang memuaskan.                          | Struktur ayat |
| 33. | <i>For me, life has been a continuous process of learning, changing, and growth.</i>                     | Bagi saya, kehidupan telah menjadi satu proses pembelajaran yang berterusan.        | Struktur ayat |
| 34. | <i>I have not experienced many warm and trusting relationships with others.</i>                          | Saya tidak banyak bermesra dengan orang lain.                                       | Struktur ayat |
| 35. | <i>Some people wander aimlessly through life, but I am not one of them.</i>                              | Saya bukan orang yang hidup tanpa arah tujuan.                                      | Struktur ayat |
| 36. | <i>My attitude about myself is probably not as positive as most people feel about themselves.</i>        | Sikap saya mungkin tidak positif seperti kebanyakan orang rasa tentang diri mereka. | Struktur ayat |
| 37. | <i>I judge myself by what I think is important, not by the values of what others think is important.</i> | Saya tidak menilai diri mengikut kata-kata orang lain.                              | Struktur ayat |
| 38. | <i>I have been able to build a home and a lifestyle for myself that is much to my liking.</i>            | Saya dapat membina gaya hidup diri sendiri mengikut apa yang saya suka.             | Struktur ayat |



- |  |  |               |
|--|--|---------------|
| 39. <i>I gave up trying to make big improvements or changes in my life a long time ago.</i>          | Saya sudah lama berputus asa untuk membuat perubahan dalam hidup.                                    | Struktur ayat |
| 40. <i>I know that I can trust my friends, and they know they can trust me.</i>                      | Saya tahu bahawa saya boleh dipercayai rakan-rakan saya.   | Struktur ayat |
| 41. <i>I sometimes feel as if I've done all there is to do in life</i>                               | Kadang-kadang saya rasa seolah-olah saya telah melakukan semua yang perlu dilakukan dalam kehidupan. | Struktur ayat |
| 42. <i>When I compare myself to friends and acquaintances, it makes me feel good about who I am.</i> | Saya bersyukur dengan diri saya apabila dibandingkan dengan rakan-rakan dan kenalan.                 | Struktur ayat |
- 



UUM

---

Universiti Utara Malaysia

### LAMPIRAN 3

*Isu kesahan diskriminan bagi kompetensi komunikasi dan kesejahteraan psikologi*

	Kompetensi komunikasi			Kesejahteraan psikologi				
	Motivasi	Pengetahuan	Kemahiran	Penerimaan diri	Hubungan positif	Autonomi	Penguasaan lingkungan	Tujuan hidup
Kompetensi komunikasi	Motivasi							
	Pengetahuan	0.998						
	Kemahiran	0.713	0.739					
Kesejahteraan psikologi	Penerimaan diri	0.051	0.076	0.147				
	Hubungan positif	0.028	0.012	0.146	0.232			
	Autonomi	0.035	0.017	0.181	0.238	1.041		
	Penguasaan lingkungan	0.053	0.030	0.197	0.240	1.016	1.069	
	Tujuan hidup	0.022	0.027	0.105	0.200	0.793	0.807	0.751
	Pertumbuhan peribadi	0.029	0.026	0.101	0.173	0.796	0.803	0.752

Universiti Utara Malaysia

## LAMPIRAN 4

*Isu muatan silang antara item kompetensi komunikasi dan kesejahteraan psikologi*

	Motivasi	Pengetahuan	Kemahiran	Penerimaan diri	Hubungan positif	Autonomi	Penguasaan lingkungan	Tujuan hidup	Pertumbuhan peribadi
Mot_C001	0.975	0.960	0.416	0.053	-0.004	0.009	0.030	-0.016	-0.047
Mot_C014	0.973	0.892	0.678	0.041	0.038	0.055	0.061	0.019	0.007
Peng_C001	0.974	0.980	0.631	0.066	0.003	0.016	0.029	-0.019	-0.047
Peng_C013	0.888	0.978	0.676	0.077	0.010	0.014	0.022	0.026	0.002
Kem_C001	0.633	0.680	0.834	0.057	-0.020	-0.007	0.005	-0.025	-0.052
Kem_C002	0.419	0.408	0.866	0.101	0.229	0.259	0.265	0.145	0.108
Kem_C004	0.486	0.456	0.863	-0.002	0.039	0.063	0.068	-0.033	-0.046
Kem_C011	0.416	0.392	0.793	0.142	0.071	0.102	0.111	0.032	0.046
Diri_E001	0.066	0.102	0.105	0.926	0.210	0.199	0.197	0.178	0.157
Diri_E007	0.008	0.008	0.050	0.824	0.125	0.138	0.136	0.097	0.096
Pos_E001	-0.008	0.003	0.096	0.171	0.914	0.883	0.858	0.647	0.623
Pos_E002	0.016	-0.010	0.070	0.192	0.971	0.943	0.873	0.664	0.635
Pos_E007	0.040	0.012	0.085	0.201	0.956	0.926	0.884	0.680	0.697
Aut_E001	0.011	0.025	0.144	0.191	0.845	0.889	0.868	0.635	0.604
Aut_E002	0.036	0.007	0.099	0.190	0.941	0.961	0.887	0.666	0.620
Aut_E007	0.043	0.012	0.089	0.168	0.904	0.929	0.898	0.682	0.654
Ling_E001	0.014	0.028	0.128	0.198	0.805	0.849	0.879	0.659	0.596
Ling_E002	0.073	0.036	0.135	0.118	0.845	0.867	0.885	0.635	0.605
Ling_E007	0.038	0.008	0.084	0.197	0.884	0.909	0.893	0.682	0.664
Tuj_E001	0.008	0.021	0.051	0.125	0.696	0.609	0.618	0.856	0.629
Tuj_E002	0.012	0.004	0.012	0.127	0.615	0.624	0.622	0.871	0.670
Tuj_E007	-0.014	-0.014	0.012	0.173	0.675	0.603	0.698	0.890	0.683
Pert_E002	-0.021	-0.026	-0.003	0.123	0.615	0.640	0.701	0.647	0.980
Pert_E007	-0.020	-0.021	0.012	0.169	0.675	0.702	0.699	0.690	0.983

## LAMPIRAN 5

*Nilai muatan faktor, konsistensi dalaman dan kesahan memusat*

Konstruk peringkat kedua	Konstruk peringkat pertama	Indikator	Muatan faktor	AVE	Konsistensi dalaman	
					CA	Komp
Sokongan Sosial	Keluarga	Kel_B001	0.793	0.578	0.854	0.891
		Kel_B002	0.746			
		Kel_B003	0.737			
		Kel_B004	0.719			
		Kel_B005	0.766			
	Rakan	Kel_B007	0.798	0.545	0.800	0.855
		Rak_B001	0.828			
		Rak_B002	0.751			
		Rak_B003	0.689			
		Rak_B004	0.828			
Kompetensi Komunikasi	Rasmi	Rak_B006	0.521	0.854	0.866	0.921
		Ras_B001	0.855			
		Ras_B002	0.988			
		Mot_C001	0.980			
		Mot_C014	0.944			
	Kemahiran komunikasi dalaman	Peng_C001	0.989	0.930	0.945	0.952
		Peng_C013	0.944			
		Kem_C002	0.687			
		Kem_C004	0.837			
		Kem_C011	0.775			
Pengurusan Tanggapan	Kemahiran komunikasi luaran	Pro_D002	0.801	0.591	0.750	0.812
		Pro_D003	0.901			
		Pro_D004	0.687			
		Hati_D001	0.822			
		Hati_D002	0.838			
	Promosi diri	Hati_D003	0.835	0.694	0.854	0.901
		Hati_D004	0.836			
		Con_D001	0.893			
		Con_D002	0.919			
		Con_D003	0.923			
Kesejahteraan Psikologi	Ugutan	Ugut_D002	1.000	1.000	1.000	1.000
		Diri_D005	1.000			
		Aut_E001	0.883			
		Aut_E002	0.948			
		Aut_E007	0.926			
	Merendah diri	Ling_E001	0.859	0.817	0.952	0.956
		Ling_E002	0.810			
		Ling_E007	0.910			
		Pos_E001	0.903			
		Pos_E002	0.948			
Kesejahteraan Psikologi	Kawalan diri positif	Pos_E007	0.940	0.768	0.708	0.868
		Diri_E001	0.925			
		Diri_E007	0.825			
		Tuj_E001	0.909			
		Tuj_E002	0.900			
	Penerimaan diri	Pert_E002	0.980	0.818	0.777	0.900
Kesejahteraan Psikologi	Tujuan hidup			0.963	0.942	0.961
	Pertumbuhan peribadi			0.980	0.963	0.961

## LAMPIRAN 6

*Kesahan diskriminan berdasarkan nisbah HTMT*

		Sokongan Sosial			Kompetensi komunikasi		Pengurusan tanggapan				Kesejahteraan psikologi				
		Keluarga	Rakan	Rasmi	Kemahiran komunikasi dalam	Kemahiran komunikasi luaran	Promosi diri	Mengambil hati	Pemberian contoh	Ugutan	Merendah diri	Kawalan diri positif	Penerimaan diri	Tujuan hidup	Pertumbuhan peribadi
Sokongan sosial	Keluarga	0.384													
	Rakan	0.123	0.079												
	Rasmi														
Kompetensi komunikasi	Kemahiran komunikasi dalam	0.057	0.068	0.067											
	Kemahiran komunikasi luaran	0.064	0.067	0.13	0.712										
	Promosi diri	0.069	0.1	0.133	0.219	0.475									
Pengurusan tanggapan	Mengambil hati	0.121	0.096	0.07	0.145	0.275	0.683								
	Pemberian contoh	0.067	0.072	0.074	0.187	0.414	0.779	0.664							
	Ugutan	0.076	0.064	0.027	0.233	0.244	0.188	0.325	0.346						
	Merendah diri	0.122	0.093	0.1	0.093	0.143	0.235	0.205	0.331	0.465					
Kesejahteraan psikologi	Kawalan diri positif	0.098	0.074	0.137	0.028	0.225	0.115	0.089	0.152	0.136	0.116				
	Penerimaan diri	0.09	0.089	0.099	0.064	0.169	0.168	0.16	0.146	0.043	0.158	0.233			
	Tujuan hidup	0.067	0.175	0.073	0.021	0.122	0.072	0.132	0.154	0.093	0.069	0.784	0.177		
	Pertumbuhan peribadi	0.093	0.049	0.095	0.028	0.109	0.115	0.103	0.114	0.096	0.1	0.713	0.173	0.73	

